

**PENGEMBANGAN MODUL MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA  
DI SMK NEGERI 1 BATEALIT KABUPATEN JEPARA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :  
**RIZANA FAILASUFA**  
**NIM 10511241014**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**2014**

**PENGEMBANGAN MODUL MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA  
DI SMK NEGERI 1 BATEALITKABUPATEN JEPARA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :  
**RIZANA FAILASUFA**  
**NIM 10511241014**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**2014**

# **PENGEMBANGAN MODUL MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA DI SMK NEGERI 1 BATEALIT KABUPATEN JEPARA**

**Oleh:**

**Rizana Failasufa  
NIM. 10511241014**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengembangkan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara; 2) Mengetahui kelayakan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara; 3) Mengetahui efektivitas penggunaan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara sebagai media pembelajaran di kelas XI.

Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan *Research and Development* (R & D) dengan model pengembangan 3D (*Define, Design, Develop*). Subjek penelitian adalah siswa kelas XI Bidang Keahlian Tata Boga SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara sebanyak 35 siswa. Tempat penelitian di Kelas XI Tata Boga SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Waktu Penelitian dilaksanakan pada Februari-Juni 2014. Metode dan alat pengumpul data menggunakan observasi, wawancara, angket dan soal. Jenis validitas untuk mengukur instrumen yaitu validitas konstruk (*construct validity*), sedangkan pengujian reliabilitas dengan *internal consistency*. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan skor gain ternormalisasi.

Hasil penelitian ini adalah 1) Media pembelajaran modul Melaksanakan Pelayanan Prima; 2) Media pembelajaran berupa Modul Melaksanakan Pelayanan Prima ini telah diuji/divalidasi menurut para ahli materi dan ahli media. Hasil evaluasi dari ahli materi menyatakan layak dengan presentase 75% dan ahli media menyatakan layak dengan presentase 80%. Hasil uji kelayakan lapangan menyatakan layak dengan presentase 79,5%. Sehingga dapat disimpulkan modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak digunakan dalam proses pembelajaran serta dapat diproduksi sebagai media pembelajaran bagi siswa kelas XI SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. 3) Ada efektivitas (peningkatan nilai siswa) terhadap mata pelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima dengan penggunaan modul Melaksanakan Pelayanan Prima kelas XI Tata Boga melalui uji *absolute gain* untuk mengetahui peningkatan *nilai pretest* dan *posttest* setiap siswa, dan uji skor gain ternormalisasi diperoleh nilai sebesar 0,83 termasuk kategori tinggi.

**Kata Kunci: Pengembangan, Modul Pembelajaran, Melaksanakan Pelayanan Prima**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

### **PENGEMBANGAN MODUL MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA DI SMK NEGERI 1 BATEALIT KABUPATEN JEPARA**

Disusun Oleh:

Rizana Failasufa  
NIM. 10511241014

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

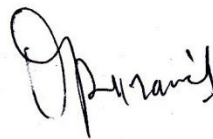
Yogyakarta, Juni 2014

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga,**



**Sutriyati Purwanti, M.Si**  
**NIP. 19611216 198803 2 001**

**Disetujui,  
Dosen Pembimbing,**



**Wika Rinawati, M.Pd**  
**NIP. 19760424 200112 2 002**

## **SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Rizana Failasufa**  
**NIM : 10511241014**  
**Program Studi : Pendidikan Teknik Boga**  
**Judul TAS : Pengembangan Modul Melaksanakan  
Pelayanan Prima Di SMK Negeri 1 Batealit  
Kabupaten Jepara**

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Juni 2014  
Yang menyatakan,

Rizana Failasufa  
NIM. 10511241014

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

### PENGEMBANGAN MODUL MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA DI SMK NEGERI 1 BATEALIT KABUPATEN JEPARA

Disusun Oleh:  
**Rizana Failasufa**  
**NIM. 10511241014**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
pada tanggal 8 Juli 2014


Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Wika Rinawati, M.Pd Ketua Penguji/Pembimbing		15 Juli 2014
Ichda Chayati, M.P Sekretaris		15 Juli 2014
Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd Penguji		15 Juli 2014

Yogyakarta, Juli 2014

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



  
**Dr. Moch. Bruri Triyono**  
**NIP. 19560216 198603 1 003**

## MOTTO

- ⌘ Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sesukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri (Ibu RA.Kartini)
- ⌘ Jangan selalu katakan “Masih Ada Waktu” atau “Nanti Saja”, lakukan segera! Gunakan waktumu dengan baik.
- ⌘ Raihlah Keberhasilan dengan Doa dan Ridho Kedua Orang Tua
- ⌘ Sadarilah, mengeluh tidak akan menyelesaikan apapun. Karena mengeluh hanya akan menambah beban di hati, Berhentilah mengeluh, Segeralah bertindak!
- ⌘ Belajarlah dengan keras, bukan untuk dirimu tapi untuk generasi terbaikmu dimasa mendatang #AFN
- ⌘ Terkadang kita harus mematuhi rambu lalu lintas kehidupan agar hidup semakin baik serta diperlukan Improvisasi (Kreatifitas) agar menambah warna baru dalam kehidupan kita #AFN
- ⌘ Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukainya atau tidak (Aldus Huxley)
- ⌘ Motivation, Confident, Determination
- ⌘ Rasakan, Pikirkan, Ucapkan, lalu Bertindaklah

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah..... Dengan Ridha-Mu Ya Allah.....*

*Amanah ini telah terselesaikan, satu langkah telah usai, namun itu bukan akhir dari perjalananku, melainkan awal dari sebuah perjalanan.*

*Dengan mengucapkan puji syukur kupersembahkan karya ini untuk:*

*Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Zainudin dan Ibu Riva Mardiana  
Tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang seorang Bapak dan Ibu, setulus hati Ibu dan searif arahan Bapak, Doamu hadirkan keridhaan untukku, petunjukmu tuntunkan jalanku, pelukmu berkah hidupku dan dengan sebatit doa telah merangkul diriku menuju hari depan yang cerah.*

*Adik-adikku Rizana Kholila Isnaindita dan Rizana Shifa Walida  
Masku Ahmad Fuadi Nur, terimakasih untuk doa dan dukungan serta bantuannya.*

*Seluruh Keluarga besar yang telah mendukung apapun jalan dan pilihanku.*

*Dosen Pembimbing Ibu Wika Rinawati, M.Pd yang telah sabar membimbing saya selama menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.*

*Dosen Program Studi Pendidikan Teknik Boga lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas ilmu dan bimbingannya selama ini sehingga saya bisa lulus  
TEPAT WAKTU.*

*Teman-teman angkatan 2010 Pendidikan Teknik Boga Reguler (Kelas A) yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk dukungan, bantuan dan kebersamaannya, semoga persahabatan kita menjadi persaudaraan selamanya.*

*Serta terimakasih kepada almamaterku, Universitas Negeri Yogyakarta dan semua pihak yang telah menyumbangkan bantuan dan doa dari awal hingga akhir yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah menuntunku untuk menjadi orang yang berguna dan bermanfaat bagi semua orang kedepannya.*

*Amin.....*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul "Pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima Di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara" dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Wika Rinawati, M.Pd selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah banyak memberikan semangat, motivasi, dorongan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd selaku Validator instrumen dan butir soal penelitian TAS sekaligus Penguji yang memberikan koreksi, saran dan masukan perbaikan sehingga penelitian TAS dapat terlaksana sesuai dengan tujuan dan berjalan secara komprehensif.
3. Ichda Chayati, M.P selaku sekretaris penguji yang telah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS ini.
4. Noor Fitrihana, M. Eng dan Sutriyati Purwanti, M.Si selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga Busana dan Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.
5. Dr. Moch Bruri Triyono, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Prof. Dr. Rachmat Wahab, M.Pd, M.A selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Nur Sufa'an, M.Pd selaku kepala sekolah SMK N 1 Batealit Kabupaten Jepara yang telah memberikan bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Para guru khususnya guru pengampu Tata Boga Ibu Dety Fitriyaningsih, S.Pd beserta seluruh staf SMK N 1 Batealit Kabupaten Jepara yang telah memberi

bantuan memperlancar pengambilan data dan selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.

9. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Juni 2014  
Penulis,

Rizana Failasufa  
NIM. 10511241014

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	i
<b>ABSTRAK .....</b>	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	v
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiv
 <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	 1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Spesifikasi Produk yang Dikembangkan .....	7
G. Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA .....</b>	 10
A. Kajian Teori .....	10
1. Tinjauan Tentang Sumber Belajar .....	10
2. Tinjauan Tentang Modul Pembelajaran.....	14
3. Tinjauan Tentang Pelayanan Prima .....	24
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	31
C. Kerangka Berfikir .....	32
D. Pertanyaan Penelitian .....	35
 <b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	 37
A. Model Pengembangan .....	37
B. Prosedur Pengembangan .....	38
C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
D. Subjek Penelitian .....	44
E. Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	44
F. Instrumen Kelayakan Modul .....	48
G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	52

H. Teknik Analisis Data .....	54
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Deskripsi Data Uji Coba .....	59
B. Analisis Data .....	66
C. Kajian Produk .....	81
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	82
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
A. Simpulan .....	88
B. Keterbatasan Produk .....	89
C. Pengembangan Produk Lebih Lanjut .....	90
D. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Aspek yang diamati dalam proses observasi .....	45
Tabel 2. Kisi-Kisi Soal <i>Pretest</i> dan <i>Posttest</i> .....	47
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Kelayakan Modul Ditinjau dari Ahli Materi dan Guru .....	49
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Kelayakan Modul Ditinjau dari Ahli Media	50
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Kelayakan Modul Ditinjau dari Penilaian Siswa .....	51
Tabel 6. Pedoman Interpretasi Koefisien <i>Alfa Cronbach</i> .....	53
Tabel 7. Kriteria kelayakan modul untuk para ahli dan responden (siswa) .....	55
Tabel 8. Interpretasi kategori penilaian hasil validasi para ahli .....	55
Tabel 9. Interpretasi kategori penilaian hasil uji keterbacaan oleh siswa .....	56
Tabel 10. Interpretasi Gain Skor Ternormalisasi .....	58
Tabel 11. Kriteria kelayakan modul aspek materi pembelajaran oleh ahli materi.....	68
Tabel 12. Kriteria kelayakan modul aspek fungsi dan kemanfaatan oleh ahli materi .....	69
Tabel 13. Kriteria kelayakan modul aspek keseluruhan oleh ahli materi	69
Tabel 14. Kriteria kelayakan modul aspek fungsi dan manfaat media oleh ahli media .....	71
Tabel 15. Kriteria kelayakan modul aspek karakteristik tampilan modul oleh ahli media .....	72
Tabel 16. Kriteria kelayakan modul aspek karakteristik modul sebagai media oleh ahli media .....	73
Tabel 17. Kriteria kelayakan modul dari aspek keseluruhan oleh ahli media .....	74
Tabel 18. Kriteria kelayakan modul pada aspek fungsi dan manfaat oleh siswa .....	76
Tabel 19. Kriteria kelayakan modul pada aspek kemenarikan modul oleh siswa .....	76
Tabel 20. Kriteria kelayakan modul pada aspek materi oleh siswa .....	77
Tabel 21. Kriteria kelayakan modul dari aspek keseluruhan oleh siswa	78
Tabel 22. Pernyataan siswa yang memberikan penilaian tidak layak	79

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan Kerangka Berfikir .....	35
Gambar 2. Prosedur Pengembangan Modul .....	38
Gambar 3. Rancangan Uji Coba Pengembangan Modul .....	39
Gambar 4. Design Cover Modul Melaksanakan Pelayanan Prima .....	62
Gambar 5. Design Peta Kedudukan Modul .....	63
Gambar 6. Design Peta Konsep Modul .....	63
Gambar 7. Grafik uji validasi dari aspek keseluruhan oleh ahli materi.	70
Gambar 8. Grafik uji validasi dari aspek keseluruhan oleh ahli media..	74
Gambar 9. Grafik uji kelayakandari aspek keseluruhan oleh siswa .....	79

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Hasil Observasi dan Wawancara .....	94
Lampiran 2. Silabus .....	98
Lampiran 3. Validasi Instrumen .....	101
Lampiran 4. Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	123
Lampiran 5. Uji Kelayakan Modul .....	126
Lampiran 6. Uji Efektivitas Modul .....	136
Lampiran 7. Dokumentasi.....	139
Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian .....	142

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu lembaga pendidikan yang bertanggung jawab untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian sehingga lulusannya dapat mengembangkan kinerja apabila terjun dalam dunia kerja sesuai dengan bidang keahlian yang telah ditempuh selama di SMK. Tujuan Sekolah Menengah Kejuruan adalah untuk meningkatkan kemampuan siswa agar dapat mengembangkan diri sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, keterampilan dan kesenian serta menyiapkan siswa untuk memasuki lapangan kerja dengan mengembangkan sikap profesional.

Kualitas dan program pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan dipengaruhi oleh pendidik, peserta didik, kurikulum, dan fasilitas sekolah. Pada umumnya hal yang mempengaruhi kurangnya pencapaian tujuan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan dalam hasil belajar adalah program pembelajaran dari sekolah. Oleh karena itu salah satu upaya peningkatan kualitas dan kuantitas program pendidikan adalah dengan peningkatan kualitas pembelajaran. Proses belajar mengajar yang berkualitas dapat meningkatkan pencapaian kompetensi. Guru sebagai pengajar dituntut untuk meningkatkan pencapaian kompetensi yang telah ditentukan oleh sekolah. Salah satu usaha yang dapat dilaksanakan oleh guru yaitu dengan menggunakan sumber belajar yang menarik sehingga dapat membuat siswa lebih tertarik dalam belajar dan dapat meningkatkan pemahaman



siswa terhadap suatu materi pembelajaran. Penggunaan sumber belajar dalam proses belajar mengajar akan sangat membantu kelancaran, *efektivitas* dan *efisiensi* pencapaian tujuan. Sumber belajar merupakan salah satu komponen yang tidak bisa diabaikan dalam mengembangkan sistem pengajaran yang berkualitas, karena sumber belajar tersebut merupakan unsur penunjang dalam proses belajar mengajar agar terlaksana dengan lancar dan *efektif*.

SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan di Kota Jepara yang termasuk sekolah yang baru dirintis tahun 2010. SMK ini merupakan salah satu lembaga pendidikan yang menyelenggarakan berbagai jurusan keterampilan, salah satunya adalah jurusan Tata Boga. Program keahlian Tata Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara mempelajari berbagai pengetahuan seperti mata pelajaran umum dan mata pelajaran kejuruan. Mata pelajaran Pelayanan Prima merupakan mata pelajaran Kejuruan Tata Boga dan disampaikan kepada siswa kelas XI secara berkelanjutan di semester ganjil dan semester genap. Kompetensi pelayanan Prima memberikan pemahaman kepada siswa tentang cara-cara pelayanan kepada pelanggan/konsumen yang benar dan sesuai dengan standar perusahaan yang ditentukan. Selain itu kompetensi pelayanan prima mempunyai tujuan untuk mengembangkan *kognitif* dan mengembangkan *psikomotorik* supaya siswa mampu memahami dan menguasai serta mempraktekkan berbagai hal yang harus dikuasai dalam kompetensi melaksanakan pelayanan prima.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara bahwa dalam proses pembelajaran pelayanan prima siswa belum dapat menguasai secara maksimal, hal ini diketahui dari data nilai teori

rata-rata siswa yang telah menempuh mata pelajaran Pelayanan Prima bahwa didapat nilai terendah 44 dan nilai tertinggi 76, sehingga memiliki nilai rata-rata kelas hanya 64. Sedangkan KKM yang ditetapkan di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara adalah 75. Hal tersebut mengindikasikan bahwa proses pembelajaran belum dapat berlangsung sebagaimana mestinya. Kondisi itu antara lain disebabkan pembelajaran teori dengan kompetensi lulusan melaksanakan pelayanan prima masih didominasi oleh penggunaan sumber belajar yang kurang baik. Ada beberapa kelemahan khususnya pada proses kegiatan pembelajaran kurang bervariasi yaitu pembelajaran masih berpusat kepada guru, keterbatasan sumber belajar yang digunakan dalam proses pembelajaran pelayanan prima, keterbatasan penggunaan media pembelajaran yaitu dalam proses pembelajaran keterampilan guru hanya menggunakan papan tulis dan sesekali menggunakan media LCD *Power point*, sumber belajar berupa modul untuk pembelajaran pelayanan prima belum dirancang dan dibuat secara sistematis serta belum tersedianya modul untuk pembelajaran pelayanan prima yang layak digunakan sebagai sumber belajar siswa.

Pada proses pembelajaran siswa hanya menunggu instruksi dari guru, hal ini disebabkan karena siswa tidak memiliki budaya belajar mandiri, selalu bergantung pada guru, tanpa dijelaskan oleh guru siswa tidak mau belajar sendiri dan kurangnya sumber belajar sehingga siswa sulit dalam memahami materi yang diberikan oleh guru, oleh karena itu juga siswa tidak memiliki kesempatan untuk mengetahui lebih dahulu materi yang akan dibahas.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa siswa belum menguasai teori pelayanan prima dengan maksimal karena belum ada panduan

belajar secara tertulis, pembelajaran berpusat pada guru dan keterbatasan media pembelajaran yang digunakan oleh guru. Oleh sebab itu media pembelajaran sangat diperlukan untuk membantu proses pembelajaran, terutama sebagai panduan belajar siswa. Ada banyak bentuk media pembelajaran diantaranya audio, visual, audio visual, bahan cetak dan mutli media. Pada penelitian ini dipilih media bahan cetak berupa modul dikarenakan modul dapat digunakan secara mandiri, efektif, efisien dan memiliki nilai ekonomis yang disesuaikan dengan kondisi yang ada di SMK.

Mengembangkan modul pembelajaran pelayanan prima adalah salah satu cara untuk mengatasi kendala di atas, karena modul merupakan media pembelajaran yang praktis dan sebagai media awal karena belum ada modul sebagai panduan tertulis diharapkan penyampaian materi pelajaran akan lebih dimengerti dan pemahaman siswa mengenai materi pelajaran pelayanan prima akan bertambah. Pemanfaatan media pembelajaran ini bertujuan untuk mengembangkan proses belajar mengajar yang menarik, melalui pemanfaatan media pembelajaran ini diharapkan proses belajar mengajar bisa lebih aktif dan interaktif. Kegiatan belajar mengajar dengan media pembelajaran berupa modul merupakan strategi mengajar dimana materi dapat tersampaikan dengan lebih terinci dan tertulis. Modul merupakan bahan ajar yang disusun secara sistematis dan menarik yang mencakup isi materi, metode dan evaluasi yang dapat digunakan secara mandiri, bahasnya juga dibuat secara sederhana.

Berdasarkan pemaparan di atas karena dibutuhkannya modul maka perlu dilakukan penelitian tentang pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Dengan adanya dukungan

media pembelajaran berupa modul tersebut diharapkan dapat memberikan kelancaran pada proses belajar mengajar, dapat mengatasi kesulitan belajar siswa dalam menguasai kompetensi melaksanakan pelayanan prima, siswa dapat belajar secara mandiri baik di sekolah maupun di rumah serta dapat meningkatkan kreatifitas dalam melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan/tamu, sehingga nilai siswa juga bisa lebih meningkat.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka masalah-masalah yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Kegiatan pembelajaran kurang bervariasi, yaitu proses belajar mengajar masih berpusat pada guru.
2. Metode yang digunakan guru adalah metode ceramah.
3. Sumber belajar yang digunakan dalam proses pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima masih terbatas, contoh sumber yang tersedia hanya dari buku-buku yang berkaitan dengan komunikasi. Selain itu juga dari pengalaman-pengalaman di lapangan.
4. Keterbatasan penggunaan media pembelajaran, yaitu dalam proses pembelajaran guru hanya menggunakan papan tulis dan sesekali menggunakan LCD *Power point* untuk menjelaskan materi.
5. Sumber belajar modul untuk pembelajaran pelayanan prima belum dirancang dan dibuat secara sistematis.

6. Siswa tidak dapat belajar secara mandiri karena belum tersedianya modul untuk pembelajaran pelayanan prima yang layak digunakan sebagai sumber belajar siswa.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas tentunya tidak semua masalah akan dilakukan penelitian, maka pada penelitian ini masalah akan dibatasi pada bagaimana mengembangkan modul melaksanakan pelayanan prima pada siswa kelas XI di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Karena pembelajaran pelayanan prima membutuhkan sumber belajar yang bisa digunakan sebagai pegangan siswa agar bisa belajar secara mandiri.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Primadi SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara?
2. Bagaimanakah kelayakan Modul Melaksanakan Pelayanan Primadi SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara?
3. Bagaimanakah efektivitas penggunaan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara?

## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengembangkan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara.
2. Untuk mengetahui kelayakan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara.
3. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara.

## **F. Spesifikasi Produk yang Dikembangkan**

Spesifikasi produk yang diharapkan dalam penelitian pengembangan ini adalah pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara berbentuk media cetak, yang disusun sesuai dengan silabus. Adapun spesifikasi modul yang dikembangkan adalah sebagai berikut:

1. Cover depan modul: Judul menggunakan font Berlin Sans FB bold ukuran 36 dengan warna hitam, cover pada modul terdapat gambar seorang petugas pelayanan, pada cover juga terdapat identitas penulis dan tempat penelitian. Cover belakang modul: terdapat deskripsi singkat dari isi modul dan logo UNY serta identitas prodi Pendidikan Teknik Boga FT-UNY. Cover modul menggunakan kertas Buffalo ukuran B5 dengan warna biru.
2. Komponen modul, terdiri dari:
  - a) BAB I Pendahuluan berisi tentang deskripsi, prasyarat, petunjuk penggunaan modul, tujuan akhir, kompetensi dan cek kemampuan.

- b) BAB II Pembelajaran berisi tentang Rencana Belajar Siswa dan Materi Pembelajaran atau Kegiatan Belajar. Materi pembelajaran pada modul Melaksanakan Pelayanan Prima terdiri dari Melaksanakan Standar Penampilan Diri, Menerapkan Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima (*Excellent Service*), Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan, dan Melakukan Komunikasi dengan Pelanggan. Setiap materi pembelajaran diakhiri dengan evaluasi berupa test formatif dan esai.
- c) BAB III Evaluasi berisi soal-soal evaluasi. Uji kompetensi teori untuk menilai kemampuan kognitif siswa yang terdiri dari 40 soal pilihan ganda, 10 soal isian singkat dan 10 soal uraian. Dan uji kompetensi keterampilan untuk menilai kemampuan psikomotor siswa yang berisi kegiatan praktik.

Isi pada materi modul melaksanakan pelayanan prima ini menggunakan kertas hvs ukuran B5 warna putih dan tulisan menggunakan font Book Antiqua ukuran 11. Di dalam modul melaksanakan pelayanan prima ini juga terdapat kunci jawaban dari semua soal evaluasi termasuk soal test formatif pada setiap materi pembelajaran atau kegiatan belajar. Isi modul disusun secara sistematis dan jelas, bahasa yang digunakan mudah dipahami serta dilengkapi dengan foto dan gambar untuk menguatkan materi yang disajikan.

#### **G. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pendidikan di SMK N 1 Batealit Kabupaten Jepara terlebih bagi pendidikan di

sekolah menengah kejuruan lainnya. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peserta didik/ siswa :
  - a. Membantu siswa untuk belajar mandiri dan bersifat individual.
  - b. Untuk mengetahui kemampuan siswa dalam menguasai kompetensi Melaksanakan Pelayanan Prima.
2. Bagi pendidik/ guru :
  - a. Untuk menambah pengetahuan tentang pengembangan modul pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima.
  - b. Untuk mempermudah penyampaian materi dalam proses pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima.
3. Bagi Sekolah :
  - a. Sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki kualitas pembelajaran.
  - b. Memberikan informasi yang bermanfaat untuk mengambil kebijakan dalam meningkatkan kompetensi Melaksanakan Pelayanan Prima.
  - c. Dapat menjadi sumber belajar bagi siswa dalam pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima.
4. Bagi peneliti :
  - a. Menambah pengalaman dalam melakukan penelitian.
  - b. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai modul pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima.
  - c. Dapat mengetahui pengembangan modul pembelajaran yang baik dan benar, serta menarik perhatian siswa sehingga dapat membantu dalam proses belajar mengajar.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Tinjauan Tentang Sumber Belajar**

Kegiatan proses belajar memerlukan interaksi dengan sumber belajar yang dapat digunakan untuk menyediakan fasilitas belajar agar dapat diperoleh hasil yang maksimal.

##### **a. Pengertian Sumber Belajar**

Menurut Nur'aini (2008:102), sumber belajar merupakan segala sesuatu yang mendukung terjadinya belajar dalam diri siswa yang terdiri dari sistem pelayanan, bahan pembelajaran, dan lingkungan. Menurut *Assosiation of Education Communication Technology (AECT)* tahun 1997 (dalam Nana Sudjana dan Ahmad Rivai, 1997:76) sumber belajar adalah daya yang bisa dimanfaatkan guna kepentingan proses belajar mengajar, baik secara langsung, sebagian atau keseluruhan, sedangkan menurut Ahmad Rohani (2004:161), bahwa pengertian sumber belajar adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk kepentingan proses/aktifitas pengajaran baik secara langsung maupun tidak langsung, diluar diri peserta didik atau lingkungan yang melengkapi diri mereka pada saat pengajaran berlangsung.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa sumber belajar adalah segala sesuatu baik benda, data, fakta, ide, dan orang-orang yang dapat dimanfaatkan guna memberi kemudahan kepada seseorang dalam belajar. Sumber belajar yang dipakai dalam pendidikan terdiri dari

sekumpulan bahan/situasi yang secara sengaja dibuat agar memungkinkan siswa belajar secara individual.

#### **b. Fungsi Sumber Belajar**

Sumber belajar hendaknya dimanfaatkan sebaik-baiknya agar dapat berfungsi dengan baik. Menurut Nur'aini (2008:10), sumber belajar hendaknya dimanfaatkan sebaik-baiknya agar dapat berfungsi dengan baik, diantaranya untuk : 1) meningkatkan produktifitas pendidikan; 2) memberi kesempatan siswa berkembang sesuai dengan kemampuan; 3) perencanaan pembelajaran dapat lebih sistematis dan terprogram dalam pengembangan materi; 4) penyajian informasi lebih konkrit dengan media komunikasi; dan 5) dapat memberikan pengetahuan secara langsung. Fungsi sumber belajar juga dijelaskan menurut Hanafi (1983:4-6) yang dikutip (dalam Karwono, 2007:4), adalah untuk: 1) meningkatkan produktifitas pendidikan; 2) memberikan kemungkinan pendidikan yang sifatnya lebih individual; 3) memberikan dasar yang lebih ilmiah terhadap pembelajaran; 4) lebih memantapkan pembelajaran; 5) memungkinkan penyajian pendidikan yang lebih luas.

[\(http://karwono.wordpress.com/2007/11/09/seminar-sumber-belajar/\)](http://karwono.wordpress.com/2007/11/09/seminar-sumber-belajar/)

Berdasarkan pendapat diatas dapat dijelaskan tentang macam-macam fungsi sumber belajar yaitu meningkatkan produktifitas pendidikan, hal ini berarti sumber belajar dapat mengurangi beban guru dalam penyajian informasi sehingga membantu guru dalam menggunakan waktu seefisien mungkin. Memberikan kesempatan siswa berkembang sesuai dengan kemampuan yaitu dengan memberikan kesempatan belajar secara individual dan mengurangi kontrol guru yang kaku dan tradisional. Perencanaan pembelajaran lebih sistematis dan

terprogram akan lebih membantu siswa untuk mencapai tujuan. Penyajian informasi lebih konkrit yaitu penyajian yang dilakukan dengan penggunaan media akan lebih meningkatkan kemampuan siswa dalam pembelajaran. Dapat memberikan pengetahuan secara langsung sehingga pengalaman yang didapat oleh siswa dapat bersifat konkret dengan mengurai pelajaran yang bersifat verbal dan abstrak.

### **c. Jenis-Jenis Sumber Belajar**

Menurut Nur'aini (2008:104), ada beberapa jenis sumber belajar antara lain: 1) manusia sumber (orang, masyarakat); 2) pesan (*message*); 3) bahan pengajaran; 4) lingkungan; 5) aktifitas (teknik).

Berdasarkan beberapa jenis sumber belajar yang disebutkan diatas dapat dijelaskan macam-macam sumber belajar diantaranya, manusia dalam hal ini manusia dijadikan sebagai sumber pada kegiatan belajar mengajar guru, tutor dan konselor yang berperan sebagai pencari, penyimpan, pengolah dan penyaji pesan. Sumber belajar berupa pesan/*message* merupakan informasi yang disalurkan oleh kemampuan lain yang berbentuk ide, fakta dan gagasan. Bahan pengajaran adalah suatu sajian dan ajaran dengan menggunakan alat atau bahan, bahan ini sering disebut sebagai media seperti: media cetak, media elektronik, media film dan kaset. Sumber belajar lainnya ialah lingkungan yang menjadi sumber belajar yang tidak terbatas pada keberadaan fisik, tetapi semua yang ada di lingkungan sekitar seperti: laboratorium, lingkungan perkebunan dan sekolah. Aktivitas/ teknik dalam hal ini diartikan sebagai prosedur runtut atau acuan yang dipergunakan untuk menggunakan bahan, peralatan, orang dan

lingkungan belajar secara terkombinasi dan terkoordinasi untuk menyampaikan materi ajar, seperti: *keller plan*, belajar kelompok, simulasi dan diskusi.

Menurut Nana Sudjana dan Ahmad Rivai (1997:81), jenis-jenis sumber belajar dapat diklasifikasikan menjadi beberapa macam diantaranya: 1) sumber belajar tercetak, seperti: buku, modul, majalah, brosur, koran, poster, ensiklopedia dan *booklet*; 2) sumber belajar non cetak, seperti: film, slide video, model, *audicassette*, transparansi dan objek; 3) sumber belajar yang berbentuk fasilitas, seperti: perpustakaan, ruangan belajar, *carrel*, studio, lapangan olahraga, dan lain-lain; 4) sumber belajar berupa kegiatan, seperti: wawancara, kerja kelompok, observasi, simulasi dan permainan, dan 5) sumber belajar berupa lingkungan di masyarakat, seperti: taman, terminal, pasar, toko, pabrik dan museum.

#### **d. Komponen- Komponen Sumber Belajar**

Sumber belajar dapat dipandang sebagai suatu sistem karena merupakan satu kesatuan yang didalamnya terdapat komponen-komponen yang didalamnya sulit berdiri sendiri. Komponen-komponen sumber belajar tersebut, menurut Nana Sudjana dan Ahmad Rivai (2007: 81-84), diantaranya: (1) tujuan, misi atau fungsi sumber belajar; (2) bentuk format atau keadaan fisik sumber belajar; (3) pesan yang dibawa oleh sumber belajar; dan (4) tingkat kesulitan atau kompleksitas sumber belajar.

Berdasarkan komponen-komponen sumber belajar yang disebutkan diatas dijelaskan, dari komponen tujuan, misi, atau fungsi sumber belajar yaitu pada setiap sumber belajar akan selalu mempunyai tujuan atau misi yang akan dicapai, sehingga tujuan tersebut selalu ada baik secara sifat eksplisit maupun

secara implisit. Bentuk, format dan keadaan fisik sumber belajar termasuk komponen penting karena wujud sumber belajar secara fisik berbeda satu sama lainnya, penggunaan atau pemanfaatan hendaknya dengan memperhitungkan segi waktu dan pembiayaan. Selanjutnya pesan yang dibawa oleh sumber belajar merupakan informasi yang penting sehingga isi pesan harus sederhana, cukup jelas, lengkap dan mudah disimak maknanya. Tingkat kesulitan atau kompleksitas pemakai sumber belajar merupakan tingkat kompleksitas pengguna sumber belajar yang berkaitan dengan keadaan fisik, dan peran sumber belajar serta perlu memperhatikan waktu dan biaya penggunaan sumber belajar.

Penelitian pengembangan ini sumber belajar yang akan dikembangkan yaitu media cetak yang berupa modul. Adapun penjelasan mengenai modul lebih lanjut akan dijelaskan pada sub modul.

## **2. Tinjauan Tentang Modul Pembelajaran**

### **a. Pengertian Modul**

Modul merupakan salah satu bahan ajar yang dikemas secara utuh dan sistematis, didalamnya memuat seperangkat pengalaman belajar yang terencana dan didesain untuk membantu peserta didik menguasai tujuan belajar yang spesifik. Modul minimal memuat tujuan pembelajaran, materi/substansi belajar, dan evaluasi. (Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan 2008: 4).

Menurut I Wayan Santyasa (2009: 9), modul adalah suatu cara pengorganisasian materi pelajaran yang memperhatikan fungsi pendidikan. Strategi pengorganisasian materi pembelajaran mengandung *sequencing* yang mengacu pada pembuatan urutan penyajian materi pelajaran, dan *synthesizing*

yang mengacu pada upaya untuk menunjukkan kepada pebelajar keterkaitan antara fakta, konsep, prosedur dan prinsip yang terkandung dalam materi pembelajaran. Untuk merancang materi pembelajaran, terdapat lima kategori kapabilitas yang dapat dipelajari oleh pebelajar, yaitu informasi verbal, keterampilan intelektual, strategi kognitif, sikap, dan keterampilan motorik. Strategi pengorganisasian materi pembelajaran terdiri dari tiga tahapan proses berpikir, yaitu pembentukan konsep, interpretasi konsep, dan aplikasi prinsip. Strategi-strategi tersebut memegang peranan sangat penting dalam mendesain pembelajaran. Kegunaannya dapat membuat siswa lebih tertarik dalam belajar, siswa otomatis belajar bertolak dari *prerequisites*, dan dapat meningkatkan hasil belajar.

Menurut S. Nasution (2008: 205), modul dapat dirumuskan sebagai suatu unit lengkap yang berdiri sendiri dan terdiri atas suatu rangkaian kegiatan belajar serta disusun untuk membantu siswa mencapai sejumlah tujuan yang dirumuskan secara khusus dan jelas. Selain itu Nana Sudjana (2009: 132), juga berpendapat bahwa modul merupakan suatu jenis kegiatan belajar yang terencana, dirancang untuk membantu tercapainya tujuan-tujuan belajar.

Melalui penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa modul merupakan paket pembelajaran yang lengkap yang berisikan komponen-komponen yang mengandung tujuan pembelajaran (instruksional umum maupun khusus). Selain itu juga memuat bahan ajar atau materi belajar, dan sistem evaluasi. Pernyataan ini menjelaskan bahwa modul berisikan sarana atau alat pembelajaran yang disusun secara sistematis dengan memuat rangkaian kegiatan belajar untuk mencapai tujuan pembelajaran.

## **b. Keuntungan Pengajaran Modul**

Menurut S. Nasution (2008: 206), modul yang disusun dengan baik dapat memberikan banyak keuntungan bagi siswa antara lain:

1. Balikan atau *feedback*, modul memberikan *feedback* yang banyak dan segera sehingga siswa dapat mengetahui taraf hasil belajar.
2. Penguasaan tuntas (*mastery*), setiap siswa diberi kesempatan untuk mencapai angka tertinggi dengan menguasai bahan pelajaran secara tuntas, dengan penguasaan sepenuhnya ia memperoleh dasar yang lebih mantap untuk menghadapi pelajaran baru.
3. Tujuan, modul disusun sedemikian rupa sehingga tujuannya jelas, spesifik dan dapat dicapai oleh siswa, dengan tujuan yang jelas usaha murid terarah untuk mencapainya dengan segera.
4. Motivasi, pembelajaran yang membimbing siswa untuk mencapai sukses melalui langkah-langkah yang teratur, tentu akan menimbulkan motivasi yang kuat untuk berusaha segiat-giatnya.
5. *Fleksibilitas*, pengajaran modul dapat disesuaikan dengan perbedaan siswa antara lain mengenai kecepatan belajar, cara belajar dan bahan pelajaran.
6. Kerjasama, pengajaran modul mengurangi atau menghilangkan sedapat mungkin rasa persaingan dikalangan siswa, oleh sebab itu semua dapat tercapai dengan hasil yang tertinggi.
7. Pengajaran remedial, pengajaran modul memberikan kesempatan untuk pelajaran remedial yaitu memperbaiki kelemahan, kesalahan atau kekurangan murid yang segera dapat ditemukan sendiri oleh murid berdasarkan evaluasi yang diberikan secara kontinu.

8. Rasa kepuasan, modul disusun dengan cermat sehingga memudahkan siswa belajar untuk menguasai bahan pelajaran, menurut metode yang sesuai bagi murid yang berbeda-beda.
9. Bantuan individual, pengajaran modul memberikan kesempatan yang lebih besar dan waktu yang lebih banyak kepada guru untuk memberikan bantuan dan perhatian individual kepada setiap murid yang membutuhkan tanpa mengganggu waktu atau melibatkan seluruh kelas.
10. Pengayakan, guru juga mendapat waktu lebih banyak untuk memberikan ceramah atau pelajaran tambahan sebagai pengayaan.
11. Kebebasan dari rutin, pengajaran modul memberikan kebebasan pada guru dalam mempersiapkan materi pelajaran karena seluruhnya telah disediakan oleh modul.
12. Mencegah kemubadziran, modul ini adalah satuan pembelajaran yang berdiri sendiri mengenai topik tertentu dan dapat digunakan dalam berbagai mata pelajaran.
13. Meningkatkan profesi keguruan, pengajaran modul menimbulkan pertanyaan-pertanyaan mengenai proses belajar itu sendiri, yang berguna untuk merangsang guru untuk berfikir dan bersifat secara ilmiah tentang profesinya.
14. Evaluasi formatif, modul meliputi bahan pelajaran yang terbatas dan dapat dicoba pada murid yang kecil jumlahnya dalam taraf pengembangannya dengan mengadakan *pre test* dan *post test* dapat dinilai taraf hasil belajar murid.



Berdasarkan empat belas poin tersebut maka dapat dijelaskan bahwa pada modul terdapat umpan balik dari hasil setelah belajar menggunakan modul. Siswa dapat lebih bersemangat belajar dengan modul sebab modul bersifat *fleksibilitas*, dengan belajar menggunakan modul dapat disesuaikan dengan penggunaannya, yaitu membantu siswa belajar sesuai kekurangan masing-masing siswa dan dapat dilakukan secara terus menerus sesuai dengan keadaan. Dalam modul juga terdapat format evaluasi yang merupakan tolak ukur sejauh mana penguasaan siswa terhadap materi yang terdapat pada modul.

### **c. Tujuan Penulisan Modul**

Menurut Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan (2008: 5), tujuan penulisan modul yaitu sebagai berikut:

1. Memperjelas dan mempermudah penyajian pesan agar tidak terlalu bersifat verbal.
2. Mengatasi keterbatasan waktu, ruang, dan daya indera, baik siswa maupun guru atau instruktur.
3. Dapat digunakan secara tepat dan bervariasi, seperti:
  - a. Meningkatkan motivasi dan gairah belajar bagi siswa atau peserta didik.
  - b. Mengembangkan kemampuan peserta didik dalam berinteraksi langsung dengan lingkungan dan sumber belajar lainnya.
  - c. Memungkinkan siswa atau peserta didik belajar mandiri sesuai kemampuan dan minatnya.
  - d. Memungkinkan siswa atau peserta didik dapat mengukur atau mengevaluasi sendiri hasil belajarnya.

#### **d. Syarat-Syarat Modul Yang Baik**

Untuk menghasilkan modul pembelajaran yang efektif dan baik, modul perlu dirancang dan dikembangkan dengan mengikuti kaidah dan elemen yang telah ditetapkan. Adapun elemen-elemen dalam penyusunan modul menurut (Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan, 2008: 13-16), antara lain:

1. Konsisten, yang termasuk konsisten dilihat dari: a) Menggunakan bentuk dan huruf secara konsisten dari halaman ke halaman. Usahakan agar tidak menggabungkan beberapa cetakan dengan bentuk dan ukuran huruf yang terlalu banyak bervariasi; b) Menggunakan tata letak dan pengetikan yang konsisten, baik pola pengetikan maupun batas-batas pengetikan; c) Menggunakan tata letak dan pengetikan yang konsisten, baik pola pengetikan maupun margin/ batas-batas pengetikan.
2. Format modul, diantaranya: a) Menggunakan format kolom (tunggal atau multi) yang proporsional; b) Menggunakan format kertas (vertikal atau horisontal) yang tepat dengan memperhatikan tata letak dan format pengetikan; c) Menggunakan tanda-tanda (*icon*) yang mudah ditangkap dengan tujuan untuk menekankan pada hal-hal yang dianggap penting atau khusus. Tanda dapat berupa gambar, cetak tebal, cetak miring.
3. Organisasi, yang termasuk organisasi yaitu: a) Organisasi isi materi pembelajaran dengan urutan dan susunan yang sistematis sehingga memudahkan siswa memahami materi pelajaran; b) Susunan naskah, gambar dan ilustrasi ditempatkan sedemikian rupa sehingga informasi mudah dimengerti oleh siswa; c) Organisasi antar judul, sub judul dan uraian

- yang mudah diikuti oleh siswa; d) Organisasi antar bab, antar unit dan antar paragraf dengan susunan dan alur yang memudahkan siswa memahaminya.
4. Daya tarik modul dapat ditempatkan di beberapa bagian seperti: a) Bagian sampul (*cover*) dengan mengkombinasikan warna, gambar (ilustrasi), bentuk dan ukuran huruf yang serasi; b) bagian isi sampul modul dengan menempatkan rangsangan-rangsangan berupa gambar atau ilustrasi, pencetakan huruf tebal, miring, garis bawah atau warna; c) Tugas dan latihan dikemas sedemikian rupa.
  5. Bentuk dan ukuran huruf, diantaranya: a) menggunakan bentuk dan ukuran huruf yang mudah dibaca sesuai dengan karakteristik siswa; b) menggunakan perbandingan huruf yang proporsional antar judul, sub judul dan isi naskah; c) hindari huruf kapital untuk seluruh teks, karena membuat proses membaca menjadi sulit.
  6. Ruang (spasi kosong) merupakan ruang kosong tanpa naskah atau gambar utuh untuk menambah kontras penampilan modul. Spasi kosong berfungsi untuk menambah catatan penting dan memberikan kesempatan jeda kepada siswa.

#### **e. Karakteristik Modul**

Untuk menghasilkan modul yang mampu meningkatkan motivasi penggunaannya, pengembangan modul harus memperhatikan karakteristik, menurut (Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan, 2008), karakteristik modul adalah sebagai berikut:

1) *Self Intruksional*

Merupakan karakteristik penting dalam modul, dengan karakter tersebut memungkinkan seseorang belajar secara mandiri dan tidak tergantung pada pihak lain

2) *Self Contained*

*Self contained* adalah seluruh materi pembelajaran yang dibutuhkan termuat dalam modul tersebut. Tujuan dari *self contained* adalah memberikan kesempatan pada siswa mempelajari materi secara tuntas, karena materi belajar dikemas kedalam satu kesatuan yang utuh.

3) *Stand Alone* (berdiri sendiri)

Merupakan karakteristik modul yang dikembangkan tidak berdasarkan pada bahan ajar atau media lain. Dengan menggunakan modul, siswa tidak perlu menggunakan bahan ajar yang lain untuk mempelajari atau mengerjakan tugas pada modul tersebut.

4) *Adaptif*

Modul hendaknya memiliki daya *adaptif* yang tinggi terhadap perkembangan ilmu dan teknologi, serta *fleksibel*. Dikatakan adaptif jika modul tersebut dapat menyesuaikan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta fleksibel digunakan di berbagai perangkat keras (*hardware*).

5) *User Friendly*

Modul hendaknya juga memenuhi kaidah *user friendly* atau bersahabat atau akrab dengan pemakainya. Setiap instruksi dan paparan informasi yang tampil bersifat membantu dan bersahabat dengan pemakainya, termasuk

kemudahan pemakai dalam merespon dan mengakses sesuai dengan keinginan. Penggunaan bahasa yang sederhana, mudah dimengerti, serta menggunakan istilah yang umum digunakan, merupakan salah satu bentuk *user friendly*.

Berdasarkan karakteristik modul yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan memperhatikan karakteristik modul tersebut, akan membuat siswa termotivasi sehingga tujuan dalam pembelajaran akan berhasil dan siswa dapat belajar secara mandiri hanya dengan menggunakan modul.

#### **f. Komponen-Komponen Modul**

Setiap modul terdapat komponen-komponen utama yang harus tersedia di dalamnya. Menurut Sungkono (2003: 12), mengungkapkan bahwa komponen-komponen yang harus tersedia di dalam pembuatan modul adalah:

##### **1) Tinjauan Mata Pelajaran**

Tinjauan mata pelajaran berisi tentang kesatuan isi yang ada di dalam modul, dapat berupa seluruh pokok bahasan ataupun satu pokok bahasan saja dalam satu mata pelajaran.

##### **2) Pendahuluan**

Pendahuluan yaitu penjelasan singkat bagaimana pedoman mempelajari modul secara keseluruhan baik dari materi dan kegiatan pembelajaran yang ada di dalam modul.

##### **3) Kegiatan Belajar**

Kegiatan Belajar merupakan isi materi yang dipaparkan di dalam modul.

4) Latihan

Latihan adalah suatu bentuk kegiatan yang dibuat untuk mengetahui sejauh mana penguasaan materi yang terdapat di dalam kegiatan belajar.

5) Rambu-Rambu Jawaban Latihan

Rambu-rambu jawaban latihan merupakan suatu bentuk arahan dari hasil latihan untuk tercapainya tujuan yang diharapkan dari pembelajaran.

6) Rangkuman

Rangkuman yaitu kesimpulan yang mencakup keseluruhan materi-materi dari kegiatan pembelajaran.

7) Tes Formatif

Tes formatif adalah alat ukur yang berisikan tentang soal-soal untuk mengetahui sejauh manakah penguasaan materi setelah menggunakan modul pembelajaran.

8) Kunci Jawaban Tes Formatif

Kunci jawaban tes formatif diletakkan dibagian akhir dari modul dan bertujuan agar siswa dituntut kejujurannya.

**g. Prinsip Penulisan modul**

Di dalam prinsip penulisan modul untuk SMK menurut Direktorat Pendidikan Nasional (2007) dalam sosialisasi KTSP pengembangan bahan ajar (modul) dipilih sesuai dengan kebutuhan yang ada, kerangka modul tersusun sebagai berikut:

**Halaman Sampul**  
**Halaman Francis**  
**Kata Pengantar**  
**Daftar Isi**

## **Peta Kedudukan Modul**

### **Glosarium**

#### **I. PENDAHULUAN**

- A. Deskripsi
- B. Prasyarat
- C. Petunjuk Penggunaan Modul
- D. Tujuan Akhir
- E. Kompetensi
- F. Cek Kemampuan

#### **II. PEMBELAJARAN**

- A. Rencana Belajar Peserta Didik
- B. Kegiatan Belajar
  - 1. Kegiatan Belajar
    - a. Tujuan kegiatan pembelajaran
    - b. Uraian materi
    - c. Rangkuman
    - d. Tugas
    - e. Tes formatif
    - f. Kunci jawaban
    - g. Lembar kerja
  - 2. Kegiatan Belajar 2-n (dan seterusnya mengikuti jumlah pembelajaran yang dirancang)

#### **III. EVALUASI**

- A. Kognitif Skill
- B. Psikomotor Skill
- C. Attitude Skill
- D. Produk/Benda Kerja Sesuai Kriteria Standart
- E. Batasan Waktu Yang Telah Ditetapkan
- F. Kunci Jawaban

#### **IV. PENUTUP**

#### **DAFTAR PUSTAKA**

### **3. Tinjauan Tentang Pelayanan Prima**

#### **a. Pengertian Pelayanan Prima**

Pelayanan Prima (*Exellent Service/Customer Care*) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan Prima (*Customer Care*) adalah factor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Jika bisnis tumbuh dan berkembang dan tetap bisa bertahan dalam persaingan maka keuntungan dan pendapatan juga harus meningkat. Untuk melaksanakan hal ini,

kita perlu meningkatkan jumlah pelanggan yang kita miliki, dengan demikian kita memelihara dan mempertahankan pelanggan kita seperti halnya mendapatkan pelanggan yang baru. Jadi dalam hal memenangkan bisnis baru, kita juga perlu mempertahankan loyalitas konsumen yang ada. Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru.

**b. Menyediakan Bantuan Kepada Pelanggan di Dalam dan di Luar Perusahaan**

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri, selalu berhubungan dan membutuhkan orang lain. Demikian pula hubungan antara pembeli (pelanggan) dengan penjual (produsen) adalah hubungan antar sesama manusia dalam kehidupan sehari-hari.

1) Menyediakan bantuan kepada pelanggan *internal* (di dalam perusahaan)

Pelanggan *internal* adalah orang-orang yang terlibat di dalam proses produksi barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan, dari mulai perencanaan produksi, penciptaan produksi sampai dengan proses pemasaran dan penjualannya.

2) Menyediakan bantuan kepada pelanggan *eksternal* (di luar perusahaan)

Pelanggan *eksternal* adalah orang-perorangan, perusahaan swasta maupun instansi pemerintah yang membeli produk barang/jasa yang dihasilkan suatu perusahaan. Harapan/bantuan yang diinginkan pelanggan *eksternal* adalah sebagai berikut :

- a) Harga yang terjangkau masyarakat
- b) Kemudahan dalam memperoleh barang/jasa yang diinginkannya



- c) Pelayanan yang tepat, cepat, dan ramah
- d) Menyediakan layanan purna jual atau perawatan/perbaikan barang/jasa

**c. Konsep-Konsep Pelayanan Prima**

1) Pengertian Pelayanan prima

- a) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
- b) Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan

Contoh layanan prima pada beberapa bidang usaha adalah sebagai berikut:

- a) Pabrik: memproduksi barang yang berkualitas dengan harga terjangkau
- b) Warung/toko: menyediakan berbagai barang kebutuhan sehari-hari
- c) Rumah makan/restoran: menyediakan menu makanan yang sehat dan bersih

2) Pelayanan Prima yang Dilakukan di Instansi Pemerintah

Ada 8 unsur pelayanan prima yang harus dilaksanakan oleh setiap aparatur Negara di seluruh Indonesia, yaitu:

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan dan kepastian
- c) Keamanan
- d) Keterbukaan
- e) Efisiensi
- f) Ekonomi
- g) Keadilan yang merata
- h) Ketepatan waktu

### 3) Tujuan Pelayanan Prima

Untuk mengetahui keinginan pelanggan, kita harus memahami terlebih dahulu kebutuhan-kebutuhan pelanggan dengan menerapkan proses layanan yang baik sesuai dengan pelanggan.

Ada beberapa hal pokok yang merupakan tujuan pelayanan prima, yaitu:

- a) Untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- b) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhannya
- c) Untuk mempertahankan pelanggan agar tetap setia

### 4) Pentingnya Pelayanan Prima

Pentingnya pelayanan prima adalah cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Beberapa hal penting pelayanan prima terhadap pelanggan:

- a) Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan
- b) Pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan
- c) Pelayanan prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali

### 5) Pelayanan Prima Bagi Pelanggan *Internal*

Pelanggan *Internal* adalah orang-orang yang terlibat dalam proses produksi barang atau jasa mulai dari perencanaan, pembuatan barang, sampai dengan pemasaran dan penjualan serta administrasinya.

6) Pelayanan Prima bagi Pelanggan *Eksternal*

Pelanggan *Eksternal* adalah semua pihak atau orang-perorangan yang berada diluar perusahaan atau diluar instansi pemerintah, yang menerima layanan dan membeli barang/jasa yang dihasilkan suatu perusahaan.

**d. Konsep-Konsep Harapan Pelanggan**

1) Pengertian Pelanggan

Pelanggan yaitu orang atau instansi/lembaga yang membeli barang/jasa secara rutin atau berulang-ulang, karena barang/jasa yang dibeli mempunyai manfaat.

Beberapa pengertian tentang pelanggan, yaitu:

- a) Pelanggan adalah pembeli atau penggunaan barang atau jasa lebih dari satu kali pembelian.
- b) Pelanggan adalah mitra atau rekan yang telah lama menjalin kerja sama usaha

Dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan, ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:

- a) Memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan
- b) Melaksanakan pelayanan prima terhadap kebutuhan pelanggan
- c) Menerima dengan baik semua masukan, kritik, dan saran.

2) Pengelompokan Pelanggan

a) Pelanggan *Internal*

Pelanggan *internal* adalah pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan yang menjadi pelanggan dari produk yang dihasilkan mereka

sendiri. Misal bagian elektronik meleyani bagian-bagian lain dibidang *software* dan *hardware* komputer.

b) Pelanggan *eksternal*

Pelanggan *eksternal* adalah pelanggan yang berasal dari luar perusahaan yang membeli atau menerima barang/jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan

3) Tipe-Tipe Pelanggan

a) Pelanggan pria

- (1) Tidak bertele-tele dalam mencari barang
- (2) Mudah dipengaruhi bujukan petugas pelayanan

b) Pelanggan Wanita

- (1) Sangat bertele-tele dalam memilih barang
- (2) Tidak mudah terpengaruh oleh bujukan petugas pelayanan
- (3) Mudah meminta pendapat orang lain

4) Jenis-Jenis Kebutuhan Pelanggan

a) Pembeli adalah membeli layanan bukan produk

Bagi pelanggan internal, pengorbanan adalah jasa yang diberikan para karyawan kepada perusahaan demi kelancaran/kelangsungan usaha perusahaan, sedangkan kepuasan adalah terciptanya suasana kerja yang penuh kekeluargaan dan kebersamaan dalam bekerja serta imbalan barang/jasa yang diinginkannya.

Bagi pelanggan eksternal, pengorbanan adalah ongkos atau harga yang harus dibayarkan untuk mendapat barang/jasa yang diinginkannya.

Sedangkan kepuasan adalah terpenuhinya keinginan dan harapan pelanggan akan manfaat dan nilai tambah dari barang/jasa yang membelinya.

b) Jenis-Jenis Harapan/Kebutuhan Pelanggan

- (1) Setiap pelanggan mengharapkan pelayanan yang baik.
- (2) Pelanggan mempunyai hak akan informasi yang jujur dan benar tentang produk yang akan membelinya.
- (3) Pelanggan mengharapkan pelayanan purna jual (*after sales service*) atau pelayanan setelah penjualan. Misalnya ada garansi perawatan dan apabila barang rusak/cacat, boleh dikembalikan atau ditukar.
- (4) Pelanggan mengharapkan potongan harga atas barang yang membelinya.
- (5) Pelanggan mengharapkan kelayakan harga atas barang yang membelinya.

**e. Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep A3 (*Attitude-Attention-Action*)**

Menurut Widaningsih dan Samsul Rizal(2011) ada tiga konsep dasar yang harus diperhatikan dalam mewujudkan pelayanan prima, yaitu : konsep sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*) dan tindakan (*Action*)

**1) Pelayanan prima Berdasarkan Konsep Sikap (*Attention*)**

Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

- a) Sikap pelayanan prima berarti mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
- b) Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan.
- c) Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan.

- d) Sikap pelayanan prima adalah “benar atau salah tetap perusahaan saya”  
(*right or wrong is my corporate*).

## **2) Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep Perhatian (*Attention*)**

Hal-hal yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

- a) Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- b) Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- c) Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- d) Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- e) Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut 1.

## **3) Pelayanan Prima Berdasarkan Konsep Tindakan (*Action*)**

Bentuk-bentuk pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- a) Segera mencatat pesanan pelanggan.
- b) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan.
- c) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
- d) Mengucapkan terima kasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi.

## **B. Kajian Penelitian Yang Relevan**

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, berikut beberapa penelitian yang relevan:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Syaripah Mumtahanah (2009) dengan judul “Pengembangan Modul Muatan Lokal Kitchen Bagi Siswa Kelas XI SMK PI

Ambarukmo” menyatakan bahwa modul yang telah dikembangkannya sudah layak digunakan sebagai media pembelajaran dan modul muatan lokal kitchen sangat efektif untuk digunakan siswa di SMK PI Ambarukmo.

2. Sartini (2011) dengan judul “Pengembangan Modul Kerajinan Makrame Untuk Pembelajaran Keterampilan PKK di SMP Negeri 1 Yogyakarta”. Penelitian ini menghasilkan modul kerajinan mekrame untuk pembelajaran PKK di SMP Negeri 1 Yogyakarta. Kualitas kelayakan modul kerajinan mekrame untuk pembelajaran keterampilan PKK menyatakan bahwa modul tersebut telah teruji/berkualitas menurut ahli materi, ahli guru dan ahli media sehingga layak dipergunakan sebagai sumber belajar dalam membantu proses belajar mengajar.
3. Fitriani Diah Utami (2012) dengan judul “Pengembangan Modul Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran Bagi Peserta Didik Kelas X SMK Negeri 3 Magelang”. Penelitian tersebut menghasilkan modul yang sangat layak dan sesuai untuk digunakan sebagai sumber belajar bagi guru dan peserta didik di SMK Negeri 3 Magelang.

Oleh karena itu penelitian tentang pengembangan modul Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 BatealitkabupatenJepara ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kelayakan modul sebagai sumber belajar bagi siswa di SMK Negeri 1 BatealitKabupaten Jepara.

### **C. Kerangka Berpikir**

Melalui pengamatan di lapangan diperoleh informasi bahwa proses pembelajaran pelayanan prima, siswa belum dapat menguasai secara maksimal.

Hal tersebut mengindikasikan bahwa proses pembelajaran belum dapat berlangsung sebagaimana mestinya. Kondisi itu antara lain disebabkan pembelajaran teori dengan kompetensi lulusan melaksanakan pelayanan prima masih didominasi oleh penggunaan sumber belajar yang kurang baik. Ada beberapa kelemahan khususnya pada proses kegiatan pembelajaran kurang bervariasi yaitu pembelajaran masih berpusat kepada guru, keterbatasan sumber belajar yang digunakan dalam proses pembelajaran pelayanan prima, keterbatasan penggunaan media pembelajaran yaitu dalam proses pembelajaran keterampilan guru hanya menggunakan papan tulis dan sesekali menggunakan media LCD *Power point*, sumber belajar berupa modul untuk pembelajaran pelayanan prima belum dirancang dan dibuat secara sistematis serta belum tersedianya modul untuk pembelajaran pelayanan prima yang layak digunakan sebagai sumber belajar siswa.

Pada proses pembelajaran siswa hanya menunggu instruksi dari guru, hal ini disebabkan karena siswa tidak memiliki budaya belajar mandiri, selalu bergantung pada guru, tanpa dijelaskan oleh guru siswa tidak mau belajar sendiri dan kurangnya sumber belajar sehingga siswa sulit dalam memahami materi yang diberikan oleh guru, oleh karena itu juga siswa tidak memiliki kesempatan untuk mengetahui lebih dahulu materi yang akan dibahas.

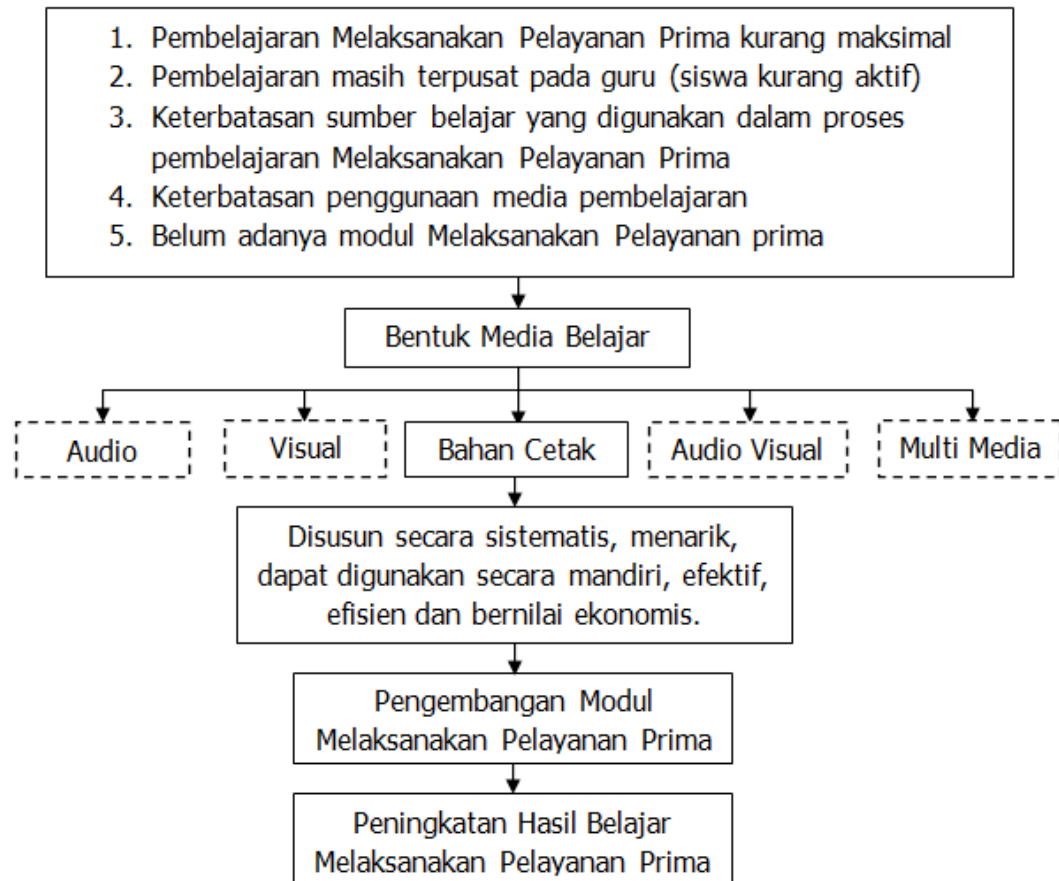
Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui bahwa untuk memudahkan siswa dalam menguasai materi dan meningkatkan kualitas belajar, dapat dilakukan dengan melengkapi media pembelajaranyaitu berupa modul. Modul sebagai alat atau sarana pembelajaran berisi materi, metode, batasan-batasan dan cara mengevaluasi dirancang secara sistematis dan menarik untuk



mencapai kompetensi yang diharapkan. Modul merupakan bahan belajar mandiri, sehingga siswa dapat belajar dengan modul tanpa berhubungan langsung dengan guru/pengajar. Modul sebagai media pembelajaran memiliki tujuan yaitu memperjelas dan mempermudah penyajian pesan agar tidak bersifat verbal, mengatasi keterbatasan waktu, ruang, daya indera baik guru maupun siswa dan modul dapat digunakan secara tepat dan bervariasi. Modul pembelajaran memiliki peranan yang sangat penting karena pembelajaran menggunakan modul diharapkan siswa dapat meningkatkan motivasi dan minat belajar siswa. Dengan modul siswa juga dapat belajar mandiri sesuai dengan kemampuannya serta dapat mengatasi kesulitan siswa dalam memahami materi pelajaran.

Berdasarkan hal tersebut maka pembuatan modul pembelajaran pelayanan prima adalah salah satu cara untuk mengatasi kendala di atas, karena modul merupakan media pembelajaran yang praktis dan sebagai media awal karena belum ada modul sebagai panduan tertulis diharapkan penyampaian materi pelajaran akan lebih dimengerti dan pemahaman siswa mengenai materi pelajaran pelayanan prima akan bertambah.

Untuk lebih jelasnya kerangka berfikir dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Bagan Kerangka Berfikir

Keterangan :

Diteliti

Tidak Diteliti

#### D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah diuraikan diatas maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan pertanyaan penelitian yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam menganalisis data. Pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengembangkan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara?
2. Bagaimanakah kelayakan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima ditinjau dari aspek materi pembelajaran dan aspek fungsi dan kemanfaatan oleh ahli materi sebagai sumber belajar bagi siswa di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara?
3. Bagaimanakah kelayakan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima ditinjau dari aspek fungsi dan manfaat media, aspek karakteristik tampilan modul dan aspek karakteristik modul sebagai media oleh ahli media sebagai sumber belajar bagi siswa di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara?
4. Bagaimanakah kelayakan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima ditinjau dari aspek fungsi dan manfaat, aspek kemenarikan modul dan aspek materi oleh responden (siswa) sebagai sumber belajar bagi siswa di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara?
5. Bagaimana efektivitas penggunaan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara?

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

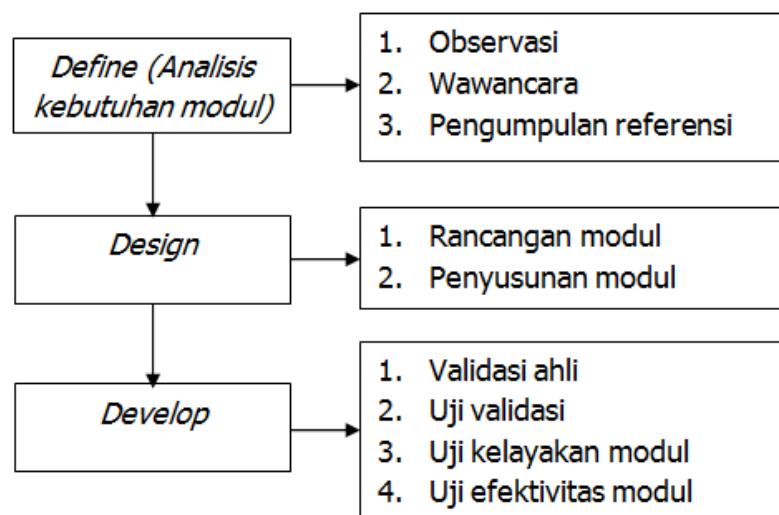
##### **A. Model Pengembangan**

Penelitian pengembangan modul pembelajaran dengan standar kompetensi pelayanan prima ini merupakan jenis penelitian dan pengembangan atau *Research and Development* (R&D). Metode *Research and Development* (R&D) adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektivan produk tersebut. Untuk dapat menghasilkan produk tertentu digunakan penelitian yang bersifat analisis kebutuhan dan untuk menguji keefektivan produk tersebut supaya berfungsi di masyarakat luas, maka diperlukan penelitian untuk menguji keefektivan produk tersebut (Sugiyono, 2006:407).

Model penelitian dan pengembangan modul *Research and Development* (R&D) yang akan digunakan adalah model 4D. 4D merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengembangkan atau memvalidasi produk-produk yang digunakan dalam pendidikan dan pembelajaran. Model penelitian 4D ini merupakan singkatan dari *Define, Design, Development and Dissemination*. (Mulyatiningsih, 2011: 179). Akan tetapi untuk penelitian ini dimodifikasi hanya sampai 3D dikarenakan pada tahap *disseminate* memerlukan biaya dan sosialisasi yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar.

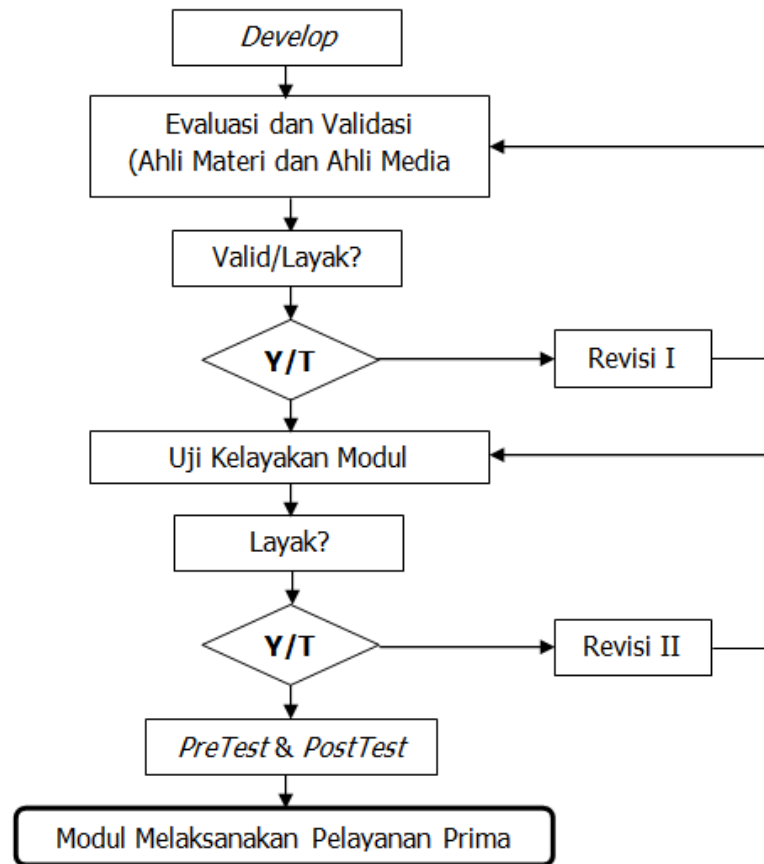
## B. Prosedur Pengembangan

Pada tahap selanjutnya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima pada siswa kelas XI di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Sasaran penelitian ini adalah hasil dari pembuatan sumber belajar berupa modul Melaksanakan Pelayanan Prima pada siswa kelas XI di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Data yang diperoleh dengan cara memberi angket berisi instrumen tentang sumber belajar dan materi modul kepada para ahli dan siswa kelas XI jurusan Tata Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Prosedur pengembangan modul dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Prosedur Pengembangan Modul

Rancangan uji coba pada tahap pengembangan (*develop*) dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Rancangan Uji Coba Pengembangan Modul

Keterangan :

### 1. *Define* (Analisis kebutuhan modul)

Analisis kebutuhan modul digunakan untuk mengetahui kebutuhan modul. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui keadaan pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara, sehingga dapat diketahui produk berupa modul yang dikembangkan sesuai atau tidak. Analisis kebutuhan dilakukan dengan cara:

a. Observasi kelas

Kegiatan observasi kelas dilakukan pada saat kegiatan pembelajaran berlangsung yaitu di kelas XI Tata Boga.

b. Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan dengan guru mata pelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima. Wawancara dengan guru ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi Melaksanakan Pelayanan Prima dan hasil belajar siswa.

c. Pengumpulan Referensi

1) Mengkaji kurikulum

Mengkaji kurikulum dilakukan dengan mempelajari silabus yang ada di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara, agar media pembelajaran berupa modul yang akan dihasilkan tidak menyimpang dari tujuan pembelajaran.

2) Mengidentifikasi materi yang dibutuhkan modul

Mengidentifikasi materi yang dibutuhkan modul dilakukan dengan cara bertukar pendapat dengan guru mata pelajaran melaksanakan pelayanan prima. Setelah bertukar pendapat dengan guru ,ata pelajaran, langkah selanjutnya yaitu mengumpulkan informasi tentang materi yang dibutuhkan. Informasi ini diperoleh dari berbagai teori dalam sumber buku penunjang yang ada di lapangan.

## **2. *Design* (Perencanaan)**

Tahap *design* merupakan tahap dimana peneliti mengembangkan produk awal berupa draf modul. Tahap yang dilalui antara lain:

a. Rancangan Modul

Untuk tahap ini peneliti membuat rancangan modul secara garis besar.

Penulisan modul menurut Sudjana (2007: 217) diawali dengan menyusun:

1) Komponen kerangka modul

kerangka modul ini disusun berdasarkan tujuan instruksional, menyusun butir-butir soal evaluasi, menyusun pokok-pokok materi pelajaran yang sesuai dengan tujuan khusus, menyusun langkah-langkah kegiatan belajar, serta mengidentifikasi alat-alat yang diperlukan dalam kegiatan belajar dengan modul tersebut.

2) Menulis program secara rinci yang meliputi:

Pembuatan lembar kegiatan siswa, lembar kerja siswa, lembar tes, lembar jawaban, dan lembar jawaban tes.

b. Penyusunan Modul

Tahap ini merupakan sebuah rangkaian proses pembuatan produk dari rancangan modul atau desain modul Melaksanakan Pelayanan Prima untuk menghasilkan modul yang diharapkan dapat digunakan pada proses pembelajaran siswa kelas XI Tata Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara.

**3. *Develop* (Pengembangan)**

Pada tahap ini peneliti melakukan validasi terhadap ahli materi dan ahli media. Selanjutnya peneliti melakukan uji kelayakan produk kepada siswa. Untuk lebih jelasnya tahap *develop* ini antara lain:



a. Validasi oleh ahli materi dan ahli media

Evaluasi dan validasi oleh ahli materi dimaksudkan untuk mengevaluasi modul Melaksanakan Pelayanan Prima terhadap kesesuaian materi dan kompetensi yang ada pada silabus SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Tahap evaluasi dan validasi oleh ahli materi terdiri dari 2 orang, yaitu 1 dosen ahli materi dan 1 guru mata pelajaran.

Tahap evaluasi dan validasi oleh ahli media dimaksudkan untuk mengetahui dan mengukur apakah modul yang dikembangkan sesuai dengan kualitas tampilan media cetak dan apakah sesuai dengan karakteristik modul pembelajaran. Validasi oleh ahli media merupakan proses persetujuan atau pengesahan modul Melaksanakan Pelayanan Prima yang layak digunakan sebagai media pembelajaran

b. Revisi I

Revisi ini dilakukan berdasarkan saran dan komentar pada uji evaluasi dan validasi oleh dosen ahli.

c. Uji kelayakan modul

Uji kelayakan modul ini dilakukan untuk mengetahui pendapat siswa tentang media pembelajaran berupa modul melaksanakan pelayanan prima dari segi materi, kemanfaatan dan media pembelajaran siswa. Setelah uji kelayakan modul selanjutnya tahap revisi produk yaitu untuk memperbaiki kekurangan modul melaksanakan pelayanan prima dari siswa serta guru. Tahap ini penting dilaksanakan untuk mengetahui kekurangan produk dari penilaian siswa serta guru karena produk ini nantinya akan digunakan oleh guru untuk mengajar.

d. Revisi II

Langkah yang dilakukan pada tahap ini adalah jika ada perbaikan dari kekurangan dan kelemahan modul dari hasil evaluasi dan validasi pendapat siswa pada uji kelayakan modul.

e. *Pre Test* dan *Post Test*

Pada tahap ini dilakukan pengambilan nilai *pretest* yaitu nilai awal sebelum siswa menggunakan modul dan pengambilan nilai *post test* yaitu nilai akhir setelah siswa melaksanakan kegiatan pembelajaran menggunakan modul.

f. Produk Modul Melaksanakan Pelayanan Prima

Hasil evaluasi dan validasi yang dilakukan oleh ahli materi dan ahli media, produk berupa modul Melaksanakan Pelayanan Prima siap dicetak dan diperbanyak sebagai media pembelajaran di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara.

### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat yang digunakan dalam penelitian pembuatan modul Melaksanakan Pelayanan Prima ini dilakukan di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara, yang beralamat di Jl. Raya Batealit-Bangsri Km 1 Bringin, Batealit, Jepara, Propinsi Jawa Tengah.

Sedangkan waktu yang digunakan dalam penelitian pembuatan modul Melaksanakan Pelayanan Prima ini dilaksanakan pada bulan Februari-Juni 2014.

#### **D. Subjek Penelitian**

Populasi menurut Sugiyono (2006: 117), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Subjek dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI program keahlian Tata Boga yang berjumlah 35 siswa. Subjek penelitian untuk uji kelayakan dan uji efektivitas modul diambil dari seluruh siswa kelas XI Tata Boga yang berjumlah 35 siswa karena menyesuaikan kondisi di sekolah/tempat penelitian yang hanya memiliki satu kelas untuk setiap tingkatannya.

#### **E. Metodedan Alat Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang ditempuh untuk memperoleh data sesuai dengan data yang dibutuhkan. Ada empat teknik untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan angket.

##### **1. Observasi**

Menurut Sugiyono (2006: 203), observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua hal diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dalam penelitian bertujuan untuk mengamati dan mengetahui permasalahan yang ada dalam proses pembelajaran pelayanan prima kelas XI Tata Boga di SMK N 1 Batealit Kabupaten Jepara. Adapun aspek yang diamati dalam proses observasi dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Aspek yang Diamati dalam Proses Observasi

No.	Aspek yang diamati	Kegiatan Pengamatan
1.	Penggunaan media dalam proses pembelajaran di kelas XI pada mata pelajaran Pelayanan Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengamatan terhadap guru/pendidik</li> <li>• Pengamatan terhadap siswa</li> </ul>
2.	Bagaimana proses pembelajaran di kelas XI pada mata pelajaran Pelayanan Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengamatan terhadap guru/pendidik</li> <li>• Pengamatan terhadap siswa</li> </ul>
3.	Sikap siswa kelas XI dalam mengikuti proses pembelajaran pada mata pelajaran Pelayanan Prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengamatan terhadap siswa pada saat mengikuti pembelajaran dikelas</li> </ul>

## 2. Wawancara (*interview*)

Pada penelitian pengembangan modul pembelajaran ini, teknik pengumpulan data melalui wawancara dilakukan untuk mengetahui keadaan media pembelajaran dan kebutuhan terhadap pengembangan modul pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK N 1 Batealit Jepara. Kegiatan identifikasi masalah dengan wawancara ini dilakukan kepada satu sumber, yaitu pengajar. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur, yaitu dalam melakukan wawancara, pengumpul data tidak menyiapkan instrumen penelitian secara sistematis dan lengkap berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2006: 197). Wawancara kepada pengajar adalah untuk mengetahui kompetensi siswa terhadap pembelajaran.

## 3. Angket

Angket adalah metode pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden atau subjek penelitian untuk dijawab. Sedangkan menurut Sugiyono (2006: 199), angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi

seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Konstruksi atau bentuk item kuesioner dibedakan menjadi dua macam yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner dikatakan terbuka apabila dalam menjawab pertanyaan peneliti, responden diberikan kesempatan menjawab. Biasanya menggunakan pertanyaan seperti, mengapa, apakah, kapan, bagaimana dan siapa. Sedangkan kuesioner dikatakan tertutup, apabila peneliti menyediakan beberapa alternatif jawaban yang cocok bagi responden. Contoh angket tertutup adalah pilihan ganda, *check list*, dan *rating scale*.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner tertutup dengan 4 alternatif jawaban yaitu sangat baik, baik, cukup, dan kurang. Angket ini ditunjukkan kepada para ahli dan kepada siswa kelas XI program keahlian Tata Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara untuk mengetahui kelayakan modul sebagai media pembelajaran pada mata pelajaran Pelayanan Prima. Responden diminta memberikan jawaban dengan skala ukur yang telah disediakan. Respon jawaban dari responden ditulis dengan cara memberikan tanda (✓) pada angket yang disediakan. Berikut pembobotan skor pada alternatif jawaban. Apabila responden memberikan alternatif jawaban sebagai berikut: a) sangat baik maka diberi skor 4, b) baik maka diberi skor 3, c) cukup baik diberi skor 2, d) kurangbaik diberi skor 1.

#### **4. Soal**

Alat pengumpul data dalam penelitian ini selain menggunakan angket, juga menggunakan soal *pretest* dan *posttest* untuk mengetahui efektivitas/peningkatan pemahaman siswa setelah menggunakan modul

melaksanakan pelayanan prima kelas XI ini. Kisi-kisi soal *pretest* dan *posttest* dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Kisi-Kisi Soal *Pretest* dan *Posttest*

No	Materi	Indikator	No Butir
1.	Standar penampilan diri	Siswa dapat menjelaskan pengertian standar penampilan diri	1
	Konsep kesehatan kerja	Siswa dapat menganalisis program kesehatan untuk menjaga kesehatan fisik karyawan	5
	Prinsip-prinsip penampilan prima	Siswa dapat mengetahui prinsip-prinsip penampilan prima	2
	<i>Grooming</i> yang baik	Siswa dapat mengetahui ciri-ciri <i>grooming</i> yang baik	4,6
	Faktor yang membentuk kepribadian	Siswa dapat memahami faktor-faktor pembentuk kepribadian	7
	Etiket dalam pelayanan prima	Siswa dapat mengetahui pengertian etiket dan dapat mengetahui perbedaan antara etika dan etiket	3,14
2.	Pengertian pelayanan prima	Siswa dapat menjelaskan pengertian pelayanan prima	10,11
	Tujuan pelayanan prima	Siswa dapat mengetahui tujuan utama pelayanan prima	23
	Prinsip-prinsip pelayanan prima	Siswa dapat mengetahui prinsip-prinsip pelayanan prima	22,25
	Konsep A3 dalam pelayanan prima ( <i>Attitude, Attention dan Action</i> )	Siswa dapat memahami pelayanan prima berdasarkan konsep A3 ( <i>Attitude, Attention dan Action</i> )	9,19
3.	Pengertian pelanggan	Siswa dapat menjelaskan pengertian pelayanan prima	17
	Jenis-jenis pelanggan	Siswa dapat mengetahui jenis-jenis pelanggan	13
	Perilaku pelanggan	Siswa dapat memahami perilaku pelanggan pelanggan berdasarkan bentuk tubuh dan kondisi pelanggan	24
	Kebutuhan pelanggan	Siswa dapat memahami kebutuhan pelanggan	8
	Kepuasan pelanggan	Siswa dapat mengetahui cara untuk mengukur kepuasan pelanggan	21
4.	Pengertian komunikasi	Siswa dapat menjelaskan pengertian komunikasi	12
	Unsur-unsur komunikasi	Siswa dapat menyebutkan unsur-unsur komunikasi	16
	Jenis-jenis komunikasi	Siswa dapat menyebutkan jenis-jenis komunikasi	18
	Teknik wawancara	Siswa dapat mengetahui teknik wawancara	20
	Media komunikasi	Siswa dapat menyebutkan macam-macam media komunikasi	15

## **F. Instrumen Kelayakan Modul**

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 160), instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih hemat, lengkap, dan sistematis sehingga mudah diolah. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah angket yang diberikan kepada ahli materi, ahli media, dan siswa kelas XI SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara sebagai responden.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari instrumen pada penelitian sebelumnya yang telah diuji coba atau divalidasi kepada dosen ahli yaitu pada penelitian yang berjudul "Pengembangan Modul Pembelajaran Muatan Lokal Membatik di SMK Negeri 1 Sewon Kabupaten Bantul" Oleh Suharti tahun 2013. Kemudian instrumen tersebut disempurnakan kembali dan telah divalidasi oleh dosen ahli sebagai *expert judgement* dengan cara validasi konstruk (*construct validity*). Berikut kisi-kisi instrumen kelayakan modul.

### **1. Instrumen Kelayakan Modul Ditinjau oleh Ahli Materi dan Ahli Media.**

Instrumen yang digunakan untuk mengetahui kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima adalah berupa angket. Angket yang diberikan kepada ahli materi dan media menggunakan angket non tes dengan *Skala Likert*, yaitu menggunakan empat alternatif jawaban. Instrumen untuk ahli materi berisikan kesesuaian media pembelajaran dilihat dari relevansi materi. Kisi-kisi instrumen untuk ahli materi dan guru dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Kelayakan Modul Ditinjau oleh Ahli Materi dan Guru

No	Variabel	Aspek yang dinilai	Indikator	No. Butir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Relevansi Materi	Materi Pembelajaran	1) Ketepatan isi materi dengan silabus	1
			2) Ketepatan tujuan	2,3,4
			3) Materi dibagi dalam sub-sub bahasan	5
			4) Kejelasan materi	6,7,8,9
			5) Tingkat kesulitan materi	10
			6) Ketercapaian materi	11
			7) Tingkat pemahaman siswa	12
			8) Meningkatkan motivasi belajar siswa	13
			9) Kejelasan petunjuk penggunaan modul	14
			10) Kesesuaian dengan prosedur pengajaran yang ditentukan	15
			11) Kemudahan penggunaan	16
			12) Kejelasan bahasa yang digunakan	17
			13) Tingkat kesulitan soal evaluasi	18
			14) Ketepatan evaluasi	19
			15) Kejelasan sasaran penjelasan	20
		b. Fungsi dan Kemanfaatan	16) Memperjelas penyampaian materi	21
			17) Mempermudah proses pembelajaran	22
			18) Mengatasi keterbatasan ruang, waktu dan daya indera	23
			19) Membangkitkan motivasi belajar siswa	24
			20) Mengatasi sifat pasif peserta didik	25
			21) Meningkatkan pemahaman materi	26

Instrumen untuk ahli media pembelajaran berisi kesesuaian modul media pembelajaran dilihat dari aspek kemanfaatan, karakteristik tampilan cover dan



materi serta karakteristik pemilihan media pembelajaran. Kisi-kisi instrumen untuk ahli media dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Kelayakan Modul Ditinjau oleh Ahli Media

No	Variabel	Aspek yang dinilai	Indikator	No. Butir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Relevansi Media	a. Fungsi dan Kemanfaatan	1) Memperjelas penyampaian materi	1
			2) Mempermudah proses pembelajaran	2
			3) Mengatasi keterbatasan ruang, waktu dan daya indera	3
			4) Membangkitkan motivasi belajar siswa	4
			5) Mengatasi sifat pasif peserta didik	5
			6) Meningkatkan pemahaman materi	6
		b. Karakteristik Tampilan Modul	7) Menarik minat belajar siswa	7
			8) Kesesuaian judul dengan isi modul	8
			9) Komposisi warna serasi	9
			10) Organisasi	10
			11) Daya tarik	11
			12) Format	12,13
			13) Penggunaan spasi kosong	14,15
		c. Karakteristik Modul sebagai Media	14) Belajar secara mandiri ( <i>self-instructional</i> )	16
			15) Materi terdiri dari unit kompetensi ( <i>Self Contained</i> )	17
			16) Berdiri sendiri ( <i>stand alone</i> )	18
			17) Memiliki daya adaptif terhadap IPTEK ( <i>Adaptive</i> )	19
			18) Bersahabat dengan penggunaanya ( <i>User Friendly</i> )	20
			19) Guru sebagai fasilitator	21
			20) Meningkatkan minat siswa	22
			21) Meningkatkan keaktifan siswa	23
			22) Perumusan tujuan instruksional jelas	24
			23) Urutan pembelajaran disusun secara sistematis	25

## 2. Instrumen Kelayakan Modul Ditinjau dari Penilaian Siswa

Instrumen kelayakan modul berupa angket yang diberikan kepada siswa berisikan kesesuaian media pembelajaran dilihat dari aspek materi, manfaat dan aspek media pembelajaran dengan menggunakan angket non tes dengan skala *Likert*, yaitu empat alternatif jawaban. Sedangkan untuk kisi-kisi instrumen untuk siswa dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Kelayakan Modul Ditinjau dari Penilaian Siswa.

NO	Variabel	Aspek yang dinilai	Indikator	No. Butir
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Relevansi Penilaian Siswa	Fungsi dan Manfaat	1) Siswa dapat belajar mandiri	1
			2) Siswa dapat belajar di dalam maupun di luar kelas	2
			3) Membangkitkan motivasi siswa	3
			4) Siswa lebih aktif	4
			5) Memperjelas penyajian materi	5
			6) Mengukur kemampuan melalui evaluasi	6
			7) Mempermudah siswa dalam melaksanakan pembelajaran pelayanan prima.	7
			8) Mempermudah siswa menerima materi	8
		Aspek Kemenarikan Modul	9) Sampul modul menarik	9
			10) Komponen warna yang serasi	10
			11) Penggunaan kalimat yang sederhana	11
			12) Penggunaan istilah yang mudah dipahami	12
			13) Ukuran teks dapat dibaca dengan jelas	13
			14) Terdapat foto yang memperjelas penjelasan materi	14
		Aspek materi	15) Penyajian materi runtut	15
			16) materi mudah diingat	16
			17) Materi sesuai silabus dan RPP	17
			18) Terdapat foto yang memperjelas	18
			19) Mengukur kemampuan melalui evaluasi	19
			20) Referensi jelas	20

## **G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

### **1. Validitas Instrumen**

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Dikatakan valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiono, 2013: 121). Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa validitas adalah ketepatan dan kecermatan suatu tes dalam melakukan fungsi ukurannya.

Pada penelitian ini, Pengujian validitas instrumen berupa angket menggunakan validitas konstruk (*Construct validity*) yaitu pendapat dari ahli (*judgment expert*) yaitu dosen dan guru. Uji validitas instrumen berupa angket dengan 20 butir pertanyaan. Semua butir soal dalam angket mempunyai nilai  $r_{hitung} > 0.3$ , sehingga semua butir valid dan tidak ada yang gugur.

### **2. Reliabilitas Instrumen**

Menurut Sugiono (2013:121) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas instrumen bertujuan untuk memperoleh instrumen yang benar-benar dapat dipercaya dan handal. Instrumen yang baik sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kali diambil tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keandalan, reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan sebagai instrumen yang cukup baik dan mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya.

Rumus *Alpha Cronbach* yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ \frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right\}$$

Keterangan :

$r_i$  : Reliabilitas  
 $k$  : mean kuadrat antara subyek  
 $\sum Si^2$  : mean kuadrat kesalahan  
 $St^2$  : total varians

Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS 16 For Windows*, hasil perhitungan selanjutnya dikonsultasikan pada tabel 6 sebagai patokan untuk mengetahui reliabilitas instrumen berdasarkan pada klasifikasi dari Sugiyono (2006: 231), adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Pedoman Interpretasi Koefisien *Alfa Cronbach*

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Dalam penelitian ini, perhitungan nilai validitas dan reliabilitas menggunakan program *SPSS 16 for Windows* untuk menguji instrumen angket kelayakan modul oleh siswa. Dengan menggunakan program SPSS, maka hasil coba tersebut akan menghasilkan informasi yang berupa variasi jawaban, indeks beda, dan indeks keandalan instrumen. Hasil hitung dengan *Alpha Cronbach* menurut Djemari Maradapi (2008: 122) adalah besarnya hasil indeks sama atau lebih besar dari 0,70 ( $\geq 70$ ) maka dapat dikatakan reliabel.

Perhitungan nilai reabilitas pada penelitian ini menggunakan program *SPSS 16 for Windows* untuk menguji instrumen angket kelayakan modul oleh siswa. Hasil dari perhitungan dengan menggunakan program *SPSS 16 Windows* selanjutnya dikonsultasikan pada  $r_{\text{tabel}}$  berikut sebagai patokan untuk

mengetahui reabilitas instrumen. Penelitian ini untuk uji coba lapangan menghasilkan nilai *alpha* atau  $r_{hitung}$  0,885. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ ,  $r_{tabel}$  ini menggunakan signifikansi 5% atau 0,05 dengan jumlah data  $(n)=35$ , maka didapat  $r_{tabel}$  sebesar 0,334. Oleh karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $0,885 > 0,334$  maka dapat disimpulkan bahwa semua item soal tersebut reliabel. Sehingga dari hasil uji validasi dan uji reliabilitas dari 20 butir soal yang digunakan untuk penelitian ini dinyatakan valid tidak ada yang gugur dan reliabel sehingga digunakan untuk penelitian.

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Teknik Analisis Deskriptif**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013: 147). Kelayakan pengembangan modul pembelajaran ini menggunakan *skala likert*, yaitu dengan menjabarkan variabel penelitian menjadi indikator variabel kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2006:135).

Pengukuran kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima dengan cara menentukan kelayakan dari modul tersebut, yaitu diperlukan jumlah butir yang valid dan skala nilai, dari perkalian jumlah butir valid dikalikan nilai tertinggi

diperoleh nilai maksimum, sedangkan dari perkalian butir valid dengan nilai terendah diperoleh nilai minimum. Selain itu juga diperlukan perhitungan statistik untuk mengetahui rata-rata skor dari penilaian beberapa ahli dan penilaian dari siswa dalam pengujian keterbacaan modul. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 7 tentang kriteria kelayakan modul untuk para ahli dan uji keterbacaan siswa, tabel 8 tentang interpretasi kategori penilaian hasil validasi para ahli, dan tabel 9 tentang interpretasi kategori penilaian hasil uji keterbacaan oleh siswa.

Tabel 7. Kriteria Kelayakan Modul untuk Para Ahli dan Responden (Siswa)

<b>Kriteria Kelayakan Modul</b>	
<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Interval Nilai</b>
Sangat layak	$(S_{min} + 3p) \leq S \leq S_{mak}$
Layak	$(S_{min} + 2p) \leq S \leq (S_{min} + 3p - 1)$
Kurang layak	$(S_{min} + p) \leq S \leq (S_{min} + 2p - 1)$
Tidak layak	$S_{min} \leq S \leq (S_{min} + p - 1)$

Sumber : Sukardi (2003: 263)

Keterangan:

S : Skor responden

S<sub>min</sub> : Skor terendah

P : Panjang kelas interval

S<sub>mak</sub> : Skor tertinggi

Tabel 8. Interpretasi Kategori Penilaian Hasil Validasi Para Ahli

<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Interpretasi</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Sangat Layak	Para ahli menyatakan bahwa modul pembelajaran sangat baik digunakan sebagai media pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima
Layak	Para ahli menyatakan bahwa modul pembelajaran baik digunakan sebagai media pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima
Kurang Layak	Para ahli menyatakan bahwa modul pembelajaran cukup baik sebagai media pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima
Tidak Layak	Para ahli menyatakan bahwa modul pembelajaran kurangbaik digunakan sebagai media pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima

Tabel 9. Interpretasi Kategori Penilaian Hasil Uji Kelayakan oleh Siswa

<b>Kategori Penilaian</b>	<b>Interpretasi</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>
Sangat Layak	Siswa menyatakan bahwa modul pembelajaran sangat baik digunakan sebagai media pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima
Layak	Siswa menyatakan bahwa modul pembelajaran baik digunakan sebagai media pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima
Kurang Layak	Siswa menyatakan bahwa modul pembelajaran cukup baik digunakan sebagai media pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima
Tidak Layak	Siswa menyatakan bahwa modul pembelajaran kurang baik digunakan sebagai media pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima

Maka dari itu sesuai dengan kategori penilaian tersebut dapat dikonotasikan bahwa bila kategori penilaian sangat setuju dapat dikatakan bahwa modul pembelajaran sangat baik digunakan, kategori kurang setuju diartikan modul pembelajaran cukup baik untuk digunakan dan kategori tidak setuju diartikan bahwa modul pembelajaran kurang baik untuk digunakan dalam pembelajaran.

Rumus pada tabel 7 digunakan untuk mendapatkan skor penilaian atau tingkat kelayakan baik setiap aspek maupun keseluruhan terhadap modul pembelajaran, dengan demikian skor tiap butir pernyataan yang diperoleh dapat dikonversikan menjadi nilai untuk mengetahui kategori setiap butir pernyataan atau rata-rata secara keseluruhan terhadap modul pembelajaran hasil pengembangan. Pedoman pada tabel 7 tersebut dapat lebih mempermudah dalam memberikan suatu kriteria atau nilai bahwa suatu modul pembelajaran hasil pengembangan sudah layak atau belum layak digunakan dalam kegiatan pembelajaran apabila dilihat dari aspek penilaian modul.

## 2. Teknik Analisis Peningkatan Pemahaman dan Pengetahuan Melalui *Pretest* dan *Posttest*

Melihat ada/tidaknya peningkatan pemahaman dan pengetahuan siswa terhadap mata pelajaran melaksanakan pelayanan prima dengan penggunaan modul Melaksanakan Pelayanan Prima kelas XI maka dilakukan analisis gain ternormalisasi dari skor *pretest* dan *posttest*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan antara lain.

### a. Memberi *pretest* dan *posttest*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *One Group Pretest-Posttest* dengan menggunakan 1 kelas sebagai sampel yang berjumlah 35 sampel. Jawaban benar diberi nilai satu (1) dan jawaban salah atau tidak dijawab diberi nilai nol (0).

### b. Menghitung *absolut gain* skor *pretest* dan *posttest*

*Absolut gain* adalah selisih antara skor *pretest* dengan *posttest*. Secara matematis dituliskan sebagai berikut:

$$G = \text{Skor posttest} - \text{Skor pretest}$$

### c. Menghitung skor gain ternormalisasi

Skor gain ternormalisasi merupakan perbandingan dari gain aktual dan gain maksimal. Skor gain aktual yaitu skor yang diperoleh siswa sedangkan skor gain maksimal yaitu skor gain tertinggi yang mungkin diperoleh siswa. Analisis data skor gain ternormalisasi dilakukan untuk menguji hipotesis tindakan. Rumus gain skor normaslisasi sebagai berikut:



$$< g > = \frac{S_{post} - S_{pre}}{S_{maks} - S_{pre}}$$

Keterangan:

$S_{post}$  = Skor *posttest*

$S_{pre}$  = Skor *pretest*

$S_{maks}$  = Skor *maksimal*

$< g >$  = Skor gain ternormalisasi

Suatu data memberikan pengaruh yang sangat berarti jika data tersebut memenuhi interpretasi pengaruh ukuran. Interpretasi pengaruh ukuran gain skor ternormalisasi menurut Hake dapat dilihat pada tabel 10:

Tabel 10. Interpretasi Gain Skor Ternormalisasi

Nilai gain ternormalisasi ( $g$ )	Kriteria
$g \geq 0,7$	Tinggi
$0,3 \leq (<g>) < 0,7$	Sedang
$g \leq 0,3$	Rendah

Sumber : Hake (1998)

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data Uji Coba**

##### **1. Pengembangan Modul**

Penelitian ini dilakukan pada kelas XI program studi Tata Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Pemilihan sekolah SMK N 1 Batealit dikarenakan adanya permasalahan-permasalahan yang ada pada saat pengamatan observasi dan hasil wawancara dengan guru yang bersangkutan. Permasalahan yang ditemui diantaranya belum tersedianya modul Melaksanakan Pelayanan Prima yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Research and Development (R&D)*. penelitian ini bertujuan menghasilkan produk baru berupa modul pembelajaran melalui tahap pengembangan. Model penelitian dan pengembangan produk yang digunakan adalah model 3D (*Define, Design, Develop*). Adapun deskripsi data hasil penelitian ini ditampilkan dalam tahapan-tahapan pengembangan yang mengadopsi model 4D dan dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### **a. Tahap Pendefinisian (*Define*)**

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan dengan observasi dan wawancara diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan di SMK N 1 Batealit diantaranya adalah keterbatasan media pembelajaran yang digunakan dalam pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima, belum tersedianya modul Melaksanakan Pelayanan Prima yang dapat digunakan sebagai media

pembelajaran. Keterbatasan media pembelajaran menyebabkan kurang optimalnya proses dan hasil pembelajaran. Melihat kenyataan yang ada, permasalahan tersebut dapat diatasi melalui pengembangan media pembelajaran yang berupa modul melaksanakan pelayanan prima. Adapun Informasi yang diperoleh dari kegiatan observasi dan wawancara antara lain:

- 1) Kurikulum yang diterapkan guru adalah Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP), sehingga sebelum pembelajaran guru menyiapkan perangkat pembelajaran seperti silabus dan RPP.
- 2) Metode pembelajaran yang digunakan guru adalah metode ceramah sehingga pembelajaran masih cenderung terpusat pada guru, dan akibatnya siswa menjadi kurang aktif dalam melaksanakan proses pembelajaran
- 3) Sumber belajar yang digunakan dalam proses pembelajaran masih terbatas.
- 4) Keterbatasan penggunaan media pembelajaran, yaitu dalam proses pembelajaran guru hanya menggunakan papan tulis dan sesekali menggunakan LCD *Power point* untuk menjelaskan materi.
- 5) Sumber belajar modul untuk pembelajaran pelayanan prima belum dirancang dan dibuat secara sistematis.
- 6) Siswa tidak dapat belajar secara mandiri karena belum tersedianya modul untuk pembelajaran pelayanan prima yang layak digunakan sebagai sumber belajar siswa.

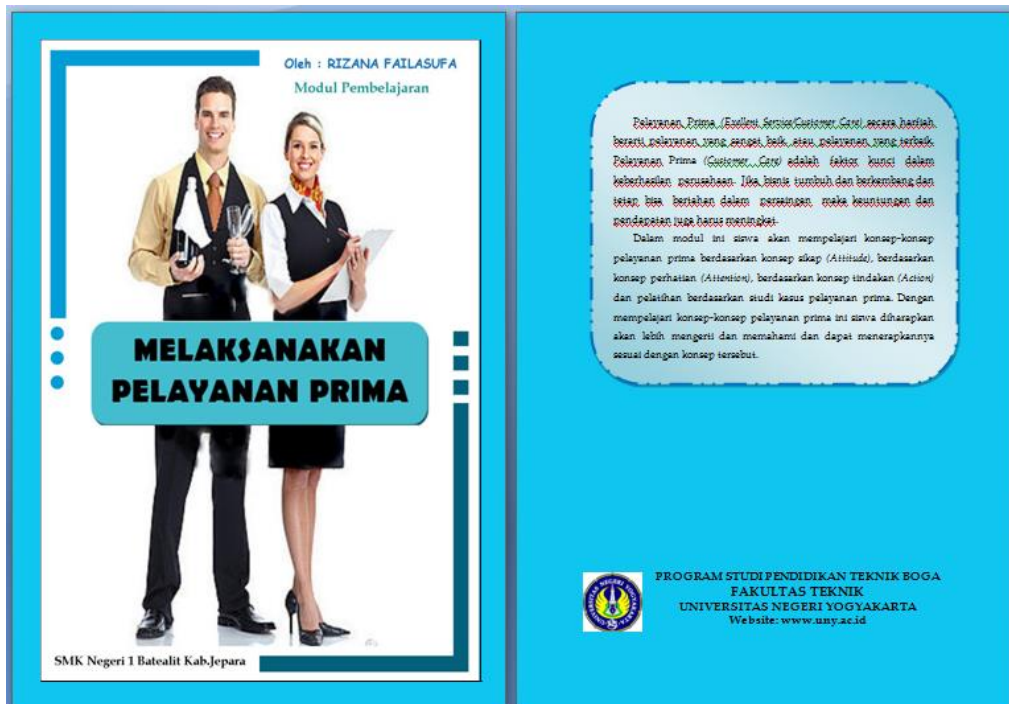
Dari data yang diperoleh di atas, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian tentang pengembangan media pembelajaran berupa modul yang diharapkan mampu membantu menyelesaikan permasalahan di atas.

#### **b. Tahap Perencanaan (*Design*)**

Pada tahap ini, dilakukan perencanaan untuk pembuatan rancangan modul berdasarkan data yang diperoleh pada observasi dan wawancara. Peneliti merancang draf modul Melaksanakan Pelayanan Prima yang akan dikembangkan dengan mengacu materi pada silabus yang digunakan di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Referensi yang diperoleh berasal dari buku dan penelitian-penelitian terdahulu. Hasil dari tahap *design* (perencanaan) adalah draf modul yang terdiri dari halaman sampul, halaman francis, kata pengantar, daftar isi, peta kedudukan modul, Peta Konsep Modul, glosarium, BAB I Pendahuluan (terdiri dari: deskripsi, prasyarat, petunjuk penggunaan modul, tujuan akhir, kompetensi, cek kemampuan), BAB II Pembelajaran (terdiri dari: Rencana Belajar Siswa dan Kegiatan Belajar), BAB III Evaluasi (terdiri dari: Uji Kompetensi Teori, Uji Kompetensi Keterampilan dan Kunci Jawaban), BAB IV Penutup dan Daftar Pustaka. Berikut ini penjelasan bagian-bagiannya:

##### **1) Halaman Sampul**

Halaman sampul berisi judul Melaksanakan Pelayanan Prima dengan gambar yang memperjelas tentang materi yang ada di dalamnya yaitu *performance* seorang pelayan dengan memperhatikan penampilan prima. Pada halaman ini juga tertera nama peneliti serta nama sekolah yang bersangkutan dalam penelitian.



Gambar 4. *Design Cover Modul Melaksanakan Pelayanan Prima*

2) Halaman Francis

Halaman Francis berisi penegasan tentang materi yang ada di dalam modul dengan menuliskan judul, nama alamat, serta nama peneliti.

3) Kata Pengantar

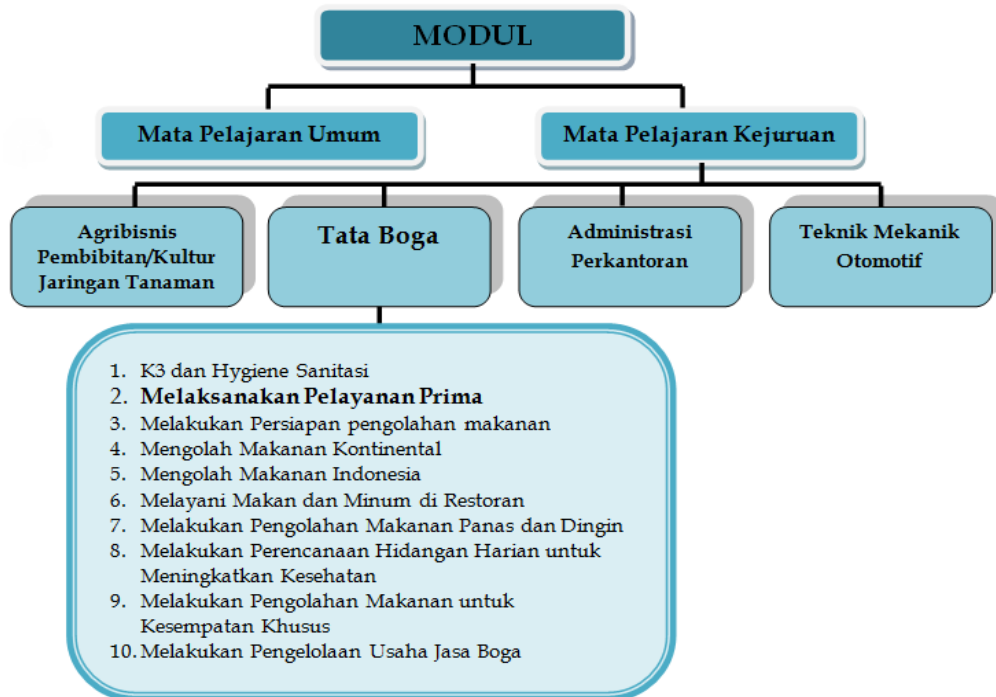
Kata pengantar berisi kata sambutan peneliti yang telah menyelesaikan pembuatan modul Melaksanakan Pelayanan Prima.

4) Daftar Isi

Daftar isi merupakan penjelasan halaman pada bagian-bagian modul.

5) Peta Kedudukan Modul

Peta kedudukan modul berisi pada bagian mana modul ini digunakan dalam proses pembelajaran pada mata pelajaran Pelayanan Prima.



Gambar 5. *Design* Peta Kedudukan Modul

#### 6) Peta Konsep Modul

Peta konsep modul menjelaskan tentang bagian isi modul yang terdiri dari materi atau kompetensi yang harus dikuasai siswa.



Gambar 6. *Design* Peta Konsep Modul

7) Glosarium

Glosarium berisi tentang istilah-istilah asing, tujuannya adalah untuk mempermudah siswa untuk mencari pengertian dari istilah-istilah asing yang mungkin belum dimengerti atau diketahui.

8) Deskripsi

Deskripsi berisi gambaran umum yang menjelaskan isi dari materi yang ada di dalam modul Melaksanakan Pelayanan Prima.

9) Prasyarat

Prasyarat adalah syarat yang harus dipenuhi siswa untuk dapat menggunakan modul melaksanakan pelayanan prima.

10) Petunjuk penggunaan modul

Petunjuk penggunaan modul berisi tentang bagaimana cara penggunaan modul.

11) Tujuan akhir

Tujuan akhir berisi tentang tujuan pembelajaran yang diharapkan setelah siswa (pengguna modul) menggunakan modul sebagai media pembelajaran yang mandiri.

12) Kompetensi

Kompetensi berisi kompetensi-kompetensi yang harus dikuasai siswa setelah dilakukan pembelajaran menggunakan modul. Adapun kompetensinya adalah Mampu melaksanakan pelayanan prima (*Excellent Service*) dalam berbagai usaha jasa dan barang. Dengan sub kompetensi A1. Melakukan Standar Penampilan Diri, A2. Menerapkan Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

*(Excellent Service)*, A3. Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan dan A4. Melakukan Komunikasi dengan Pelanggan.

13) Cek kemampuan

Cek kemampuan berisi soal-soal penilaian untuk mengetahui hasil belajar siswa setelah menggunakan media pembelajaran berupa modul melaksanakan pelayanan prima.

14) Rencana belajar siswa

Rencana belajar siswa berisi tentang rencana pembelajaran yang dilaksanakan siswa dengan menggunakan modul.

15) Kegiatan belajar

Kegiatan belajar ini berisi tentang materi-materi pembelajaran yang disesuaikan dengan kompetensi yang diharapkan.

16) Uji kompetensi teori

Uji kompetensi teori berisi tentang soal-soal evaluasi yang digunakan untuk mengukur keberhasilan siswa dalam menggunakan media pembelajaran berupa modul melaksanakan pelayanan prima. Jumlah soal yang dibuat sebanyak 40 soal pilihan ganda, 10 soal isian singkat dan 10 soal uraian. Uji kompetensi teori ini untuk mengukur kemampuan kognitif siswa (pengetahuan).

17) Uji kompetensi keterampilan

Uji kompetensi keterampilan berisi tentang kegiatan dalam melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan untuk mengevaluasi kemampuan psikomotor siswa (praktik).



18) Kunci jawaban

Kunci jawaban berisi jawaban-jawaban dari soal uji kompetensi teori dan jawaban dari test formatif di setiap kegiatan belajar atau tiap sub kompetensi.

19) Penutup

Penutup berisi tentang kata penutup dalam pembuatan media pembelajaran berupa modul melaksanakan pelayanan prima.

20) Daftar pustaka

Daftar pustaka berisi sumber pustaka yang digunakan sebagai sumber acuan dalam mengembangkan media pembelajaran berupa modul melaksanakan pelayanan prima ini.

**c. Tahap Pengembangan (*Develop*)**

Tahap pengembangan terdiri atas beberapa tahapan yaitu validasi oleh dosen ahli dan guru kemudian uji kelayakan pada siswa serta uji efektivitas modul untuk mengetahui apakah ada peningkatan nilai sebelum dan sesudah siswa menggunakan modul sebagai media pembelajaran yang mandiri.

**B. Analisis Data**

**1. Validasi Ahli**

Validasi ahli dilakukan untuk mengetahui dan mengevaluasi instrumen penelitian berupa angket untuk selanjutnya instrumen penelitian tersebut digunakan untuk memvalidasi modul yang akan dikembangkan oleh ahli materi dan ahli media. Tahap-tahap validasi modul melaksanakan pelayanan prima antara lain validasi modul oleh para ahli disertai dengan instrumen kelayakan

modul Melaksanakan Pelayanan Prima, setelah melakukan validasi kemudian melakukan revisi terhadap modul sesuai dengan penilaian, saran dan masukan dari validator yaitu oleh para ahli.

#### **a) Validasi Modul oleh Ahli Materi**

Ahli materi memberikan penilaian terhadap modul dari aspek materi pembelajaran dan aspek fungsi dan kemanfaatan disertai komentar dan saran tentang modul. Berdasarkan penilaian dari ahli materi, untuk kesesuaian materi dengan silabus sudah sangat jelas. Materi yang terdapat dalam modul adalah Melakukan Standar Penampilan Diri, Menerapkan Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima (*Excellent Service*), Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan dan Melakukan Komunikasi dengan Pelanggan. Kompetensi yang terdapat di dalam modul melaksanakan pelayanan prima sudah sesuai dengan silabus SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara, hal ini menunjukkan bahwa materi yang terdapat di dalam modul layak digunakan. Revisi dari ahli materi untuk modul melaksanakan pelayanan prima yaitu: melengkapi sumber, gambar yang kurang sesuai sebaiknya diperbaiki, prasyarat diperjelas, alur pemesanan disesuaikan dengan gambar. Berikut adalah penjelasan tentang hasil analisis data oleh ahli materi (dosen dan guru):

##### **1) Aspek Materi Pembelajaran**

Hasil penilaian aspek materi pembelajaran berdasarkan perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 20 butir soal dan jumlah responden 2 orang, maka didapatkan skor minimal 40 dan skor maksimal 160, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 30, sehingga kriteria

kelayakan modul ditinjau dari aspek materi pembelajaran oleh ahli materi dapat dilihat pada tabel 11:

Tabel 11. Kriteria Kelayakan Modul dari Aspek Materi Pembelajaran oleh Ahli Materi

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$130 \leq S \leq 160$	3	40	7,5%
3	Layak	$100 \leq S \leq 129$	34	40	85%
2	Kurang Layak	$70 \leq S \leq 99$	3	40	7,5%
1	Tidak Layak	$40 \leq S \leq 69$	0	4	0%

Hasil kelayakan dari 2 orang ahli materi berdasarkan aspek materi pembelajaran diperoleh skor keseluruhan 120, sehingga bila dilihat pada tabel kriteria kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori "Layak". Jadi, dapat disimpulkan bahwa ahli materi menyatakan aspek materi pembelajaran pada modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau sudah memenuhi kriteria isi materi sehingga dapat digunakan sebagai media pembelajaran.

## 2) Aspek Fungsi dan Kemanfaatan

Hasil penilaian aspek fungsi dan kemanfaatan berdasarkan perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 6 butir soal dan jumlah responden 2 orang, maka didapatkan skor minimal 12 dan skor maksimal 48, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 9, sehingga kriteria kelayakan modul ditinjau dari aspek fungsi dan kemanfaatan oleh ahli materi dapat dilihat pada tabel 12:

Tabel 12. Kriteria Kelayakan Modul dari Aspek Fungsi dan Kemanfaatan oleh Ahli Materi

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$39 \leq S \leq 48$	0	12	0%
3	Layak	$30 \leq 36 \leq 38$	12	12	100%
2	Kurang Layak	$21 \leq S \leq 29$	0	12	0%
1	Tidak Layak	$12 \leq S \leq 20$	0	12	0%

Hasil kelayakan dari 2 orang ahli materi pada aspek fungsi dan kemanfaatan diperoleh skor keseluruhan 36, sehingga bila dilihat pada tabel kriteria kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori "Layak". Jadi, dapat disimpulkan bahwa ahli materi menyatakan aspek fungsi dan kemanfaatan pada modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau sudah dapat memberi motivasi belajar siswa dan meningkatkan minat belajar siswa sehingga dapat digunakan sebagai media pembelajaran.

### 3) Aspek Keseluruhan

Perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 26 butir soal dan jumlah responden 2 orang, maka didapatkan skor minimal 52 dan skor maksimal 208, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 39, sehingga kriteria kelayakan modul ditinjau dari aspek keseluruhan oleh ahli materi dapat dilihat pada tabel 13:

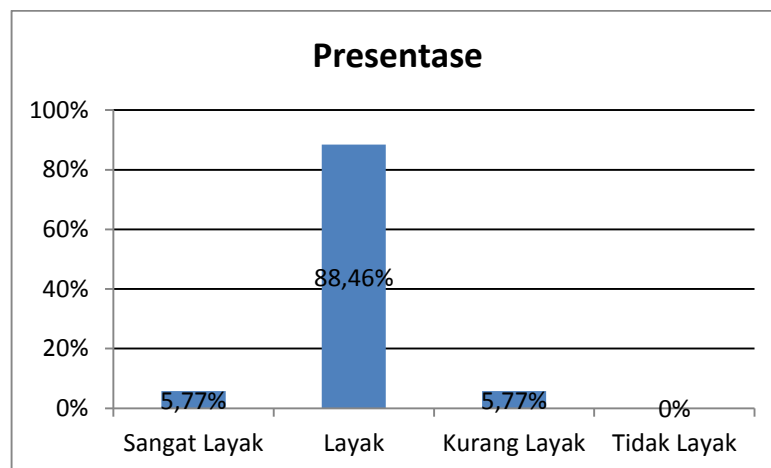
Tabel 13. Kriteria Kelayakan Modul dari Aspek Keseluruhan oleh Ahli Materi

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$169 \leq S \leq 208$	3	52	5,77%
3	Layak	$130 \leq 156 \leq 168$	46	52	88,46%
2	Kurang Layak	$91 \leq S \leq 129$	3	52	5,77%
1	Tidak Layak	$52 \leq S \leq 90$	0	52	0%

Hasil kelayakan dari 2 orang ahli materi pada aspek keseluruhan diperoleh skor keseluruhan 156, sehingga bila dilihat pada tabel kriteria kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori "Layak". Jadi, dapat

disimpulkan bahwa ahli materi menyatakan aspek keseluruhan pada modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau sudah dapat digunakan sebagai media pembelajaran baru di SMK untuk siswa agar dapat meningkatkan pengetahuan dan hasil belajar siswa.

Untuk lebih jelas hasil perhitungan dari aspek keseluruhan oleh ahli materi dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Grafik Uji Validasi dari Aspek Keseluruhan oleh Ahli Materi

## 2. Validasi Modul oleh Ahli Media

Ahli media memberikan penilaian tentang aspek fungsi dan manfaat media, aspek karakteristik tampilan modul serta aspek karakteristik modul sebagai media yang meliputi karakteristik tampilan modul, desain gambar, kemudahan penggunaan serta komentar dan saran. Berdasarkan penilaian ahli media terhadap modul melaksanakan pelayanan prima dapat membantu siswa dalam pembelajaran karena dapat memotivasi siswa untuk belajar mandiri, mempermudah proses belajar, menambah pengetahuan baru siswa serta

mengurangi sifat pasif siswa. Hal ini menunjukkan bahwa modul melaksanakan pelayanan prima ini sudah layak digunakan untuk media pembelajaran.

Penilaian dari ahli media terhadap modul dalam aspek media yang meliputi gambar penunjang, ilustrasi gambar, tampilan gambar, penggunaan gambar, ukuran kertas, bentuk dan ukuran huruf sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa dari aspek media, modul melaksanakan pelayanan prima dapat digunakan sebagai media pembelajaran. Revisi modul dari ahli media antara lain perbaikan dalam tata tulis dan pengetikan. Berikut adalah penjelasan tentang hasil analisis data oleh ahli materi (dosen):

### 1) Aspek Fungsi dan Manfaat Media

Hasil penilaian aspek fungsi dan manfaat berdasarkan perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 6 butir soal dan jumlah responden 1 orang, maka didapatkan skor minimal 6 dan skor maksimal 24, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 5, sehingga kriteria kelayakan modul ditinjau dari aspek fungsi dan manfaat media oleh ahli media tampak pada tabel 14:

Tabel 14. Kriteria Kelayakan Modul dari Aspek Fungsi dan Manfaat Media oleh Ahli Media

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$21 \leq S \leq 24$	2	6	33,33%
3	Layak	$16 \leq 19 \leq 20$	3	6	50%
2	Kurang Layak	$11 \leq S \leq 15$	1	6	16,67%
1	Tidak Layak	$6 \leq S \leq 10$	0	6	0%

Hasil kelayakan dari 1 orang ahli media pada aspek fungsi dan manfaat media diperoleh skor keseluruhan 19, sehingga bila dilihat pada tabel kriteria kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori

“Layak”. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ahli media menyatakan aspek fungsi dan manfaat media pada modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau sudah dapat memberi motivasi belajar siswa dan meningkatkan minat belajar siswa sehingga dapat digunakan sebagai media pembelajaran.

## 2) Aspek Karakteristik Tampilan Modul

Hasil penilaian aspek karakteristik tampilan modul berdasarkan perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 9 butir soal dan jumlah responden 1 orang, maka didapatkan skor minimal 9 dan skor maksimal 36, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 7, sehingga kriteria kelayakan modul ditinjau dari aspek karakteristik tampilan modul oleh ahli media tampak pada tabel 15:

Tabel 15. Kriteria Kelayakan Modul dari Aspek Karakteristik Tampilan Modul oleh Ahli Media

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$30 \leq S \leq 30$	3	9	33,33%
3	Layak	$23 \leq 29 \leq 29$	5	9	55,56%
2	Kurang Layak	$16 \leq S \leq 22$	1	9	11,11%
1	Tidak Layak	$9 \leq S \leq 15$	0	9	0%

Hasil kelayakan dari 1 orang ahli media pada aspek karakteristik tampilan modul diperoleh skor keseluruhan 29, sehingga bila dilihat pada tabel kriteria kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori “Layak”. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ahli media menyatakan aspek karakteristik tampilan modul pada modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau sudah memenuhi kriteria tampilan modul sehingga dapat digunakan sebagai media pembelajaran.

### 3) Aspek Karakteristik Modul sebagai Media

Hasil penilaian aspek karakteristik modul sebagai media berdasarkan perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 10 butir soal dan jumlah responden 1 orang, maka didapatkan skor minimal 10 dan skor maksimal 40, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 8, sehingga kriteria kelayakan modul ditinjau dari aspek karakteristik modul sebagai media oleh ahli media tampak pada tabel 16:

Tabel 16. Kriteria Kelayakan Modul dari Aspek Karakteristik Modul Sebagai Media oleh Ahli Media

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$34 \leq S \leq 40$	2	10	20%
3	Layak	$26 \leq 32 \leq 33$	8	10	80%
2	Kurang Layak	$18 \leq S \leq 25$	0	10	0%
1	Tidak Layak	$10 \leq S \leq 17$	0	10	0%

Hasil kelayakan dari 1 orang ahli media pada aspek karakteristik modul sebagai media diperoleh skor keseluruhan 32, sehingga bila dilihat pada tabel kriteria kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori "Layak". Jadi, dapat disimpulkan bahwa ahli media menyatakan aspek karakteristik modul sebagai media pada modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau sudah memenuhi kriteria karakteristik modul sebagai media sehingga dapat digunakan sebagai media pembelajaran.

### 4) Aspek Keseluruhan

Perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 25 butir soal dan jumlah responden 1 orang, maka didapatkan skor minimal 25 dan skor maksimal 100, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 19, sehingga kriteria kelayakan modul ditinjau dari aspek keseluruhan oleh ahli media tampak pada tabel 17:

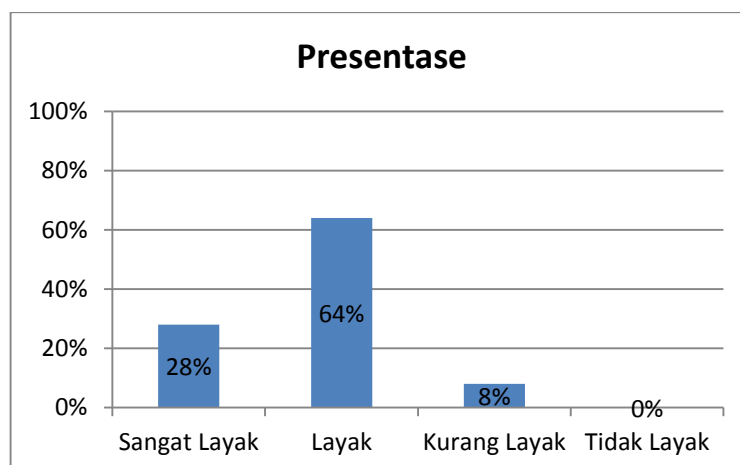


Tabel 17. Kriteria Kelayakan Modul dari Aspek Keseluruhan oleh Ahli Media

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$82 \leq S \leq 100$	7	25	28%
3	Layak	$63 \leq 80 \leq 81$	16	25	64%
2	Kurang Layak	$44 \leq S \leq 62$	2	25	8%
1	Tidak Layak	$25 \leq S \leq 43$	0	25	0%

Hasil kelayakan dari 1 orang ahli media pada aspek keseluruhan diperoleh skor keseluruhan 80, sehingga bila dilihat pada tabel kriteria kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori "Layak". Jadi, dapat disimpulkan bahwa ahli media menyatakan aspek keseluruhan pada modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau sudah dapat digunakan sebagai media pembelajaran baru di SMK untuk siswa agar dapat meningkatkan motivasi dan hasil belajar siswa.

Untuk lebih jelas hasil perhitungan dari aspek keseluruhan oleh ahli media dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8. Grafik Uji Validasi dari Aspek Keseluruhan Oleh Ahli Media

### **3. Uji Coba Kelayakan Modul**

Penentuan kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima diukur melalui hasil uji coba kelayakan modul yaitu uji coba terhadap produk modul Melaksanakan Pelayanan Prima sampai menjadi produk akhir dan layak digunakan sebagai media pembelajaran. Uji coba ini untuk mengetahui tentang keterbacaan modul dari segi pemahaman materi yang disajikan dalam bentuk modul. Uji coba dilakukan setelah validasi oleh ahli materi (dosen dan guru) dan ahli media. Uji kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima ini diterapkan kepada 35 responden (siswa) kelas XI SMK N 1 Batealit Kabupaten Jepara. Aspek yang dinilai pada uji coba keterbacaan modul ini terdiri dari aspek fungsi dan manfaat, aspek kemenarikan modul dan aspek materi. Jumlah keseluruhan terdiri dari 20 item pernyataan. Data validasi keterbacaan modul oleh siswa (responden) diperoleh dengan cara memberikan instrumen penilaian (angket) dan modul Melaksanakan Pelayanan Prima. Responden kemudian memberikan penilaian dengan cara mengisi angket yang telah disediakan. Penjelasan untuk 3 aspek dapat dilihat di bawah ini:

#### **1) Aspek Fungsi dan Manfaat**

Hasil penilaian aspek fungsi dan manfaat berdasarkan perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 8 butir soal dan jumlah 35 responden (siswa), maka didapatkan skor minimal 280 dan skor maksimal 1120, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 210, sehingga kriteria kelayakan modul pada aspek fungsi dan manfaat oleh siswa adapat dilihat pada tabel 18:

Tabel 18. Kriteria Kelayakan Modul pada Aspek Fungsi dan Manfaat oleh Siswa

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$910 \leq S \leq 1120$	84	280	30%
3	Layak	$700 \leq 883 \leq 909$	157	280	56,07%
2	Kurang Layak	$490 \leq S \leq 699$	37	280	13,21%
1	Tidak Layak	$280 \leq S \leq 489$	2	280	0,72%

Hasil kelayakan dari 35 responden (siswa) pada aspek fungsi dan manfaat diperoleh skor keseluruhan 883, sehingga bila dilihat pada tabel kriteria kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori "Layak". Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan aspek fungsi dan manfaat media pada modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau sudah dapat memberi motivasi belajar siswa dan meningkatkan minat belajar siswa sehingga dapat digunakan sebagai media pembelajaran.

## 2) Aspek Kemenarikan Modul

Hasil penilaian aspek kemenarikan modul berdasarkan perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 6 butir soal dan jumlah 35 responden (siswa), maka didapatkan skor minimal 210 dan skor maksimal 840, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 158, sehingga kriteria kelayakan modul pada aspek kemenarikan modul oleh siswa dapat dilihat pada tabel 19:

Tabel 19. Kriteria Kelayakan Modul pada Aspek Kemenarikan Modul oleh Siswa

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$684 \leq S \leq 840$	87	210	41,43%
3	Layak	$526 \leq 679 \leq 683$	89	210	42,38%
2	Kurang Layak	$368 \leq S \leq 525$	30	210	14,29%
1	Tidak Layak	$210 \leq S \leq 367$	4	210	1,9%

Hasil kelayakan dari 35 responden (siswa) pada aspek kemenarikan modul diperoleh skor keseluruhan 679, sehingga bila dilihat pada tabel kriteria kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori "Layak". Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan aspek kemenarikan modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau sudah dapat digunakan sebagai media pembelajaran di SMK untuk para siswa agar dapat meningkatkan hasil belajar siswa.

### 3) Aspek Materi

Hasil penilaian aspek materi berdasarkan perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 6 butir soal dan jumlah 35 responden (siswa), maka didapatkan skor minimal 210 dan skor maksimal 840, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 158, sehingga kriteria kelayakan modul pada aspek materi oleh siswa dapat dilihat pada tabel 20:

Tabel 20. Kriteria Kelayakan Modul pada Aspek materi oleh siswa

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$684 \leq S \leq 840$	66	210	31,43%
3	Layak	$526 \leq S \leq 683$	115	210	54,76%
2	Kurang Layak	$368 \leq S \leq 525$	26	210	12,38%
1	Tidak Layak	$210 \leq S \leq 367$	4	210	1,43%

Hasil kelayakan dari 35 responden (siswa) pada aspek materi diperoleh skor keseluruhan 664, sehingga bila dilihat pada tabel kriteria kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori "Layak". Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan aspek materi Melaksanakan Pelayanan Prima sudah memenuhi kriteria yang ditentukan dan layak digunakan untuk media pembelajaran.

#### 4) Aspek Keseluruhan

Perhitungan skor data menggunakan skala *likert* dengan rentang skor 1 sampai dengan 4 untuk 700 butir soal dan jumlah responden 35 siswa, maka didapatkan skor minimal 700 dan skor maksimal 2800, jumlah kelas 4, panjang kelas interval 525, sehingga kriteria kelayakan modul ditinjau dari aspek keseluruhan oleh siswa dapat dilihat pada tabel 21.

Tabel 21. Kriteria Kelayakan Modul dari Aspek Keseluruhan oleh Siswa

Nilai	Kategori Penilaian	Interval Nilai	(f)	N	Presentase Interval Nilai
4	Sangat Layak	$2275 \leq S \leq 2800$	237	700	33,85%
3	Layak	$1750 \leq 2226 \leq 2274$	361	700	51,57%
2	Kurang Layak	$1225 \leq S \leq 1749$	93	700	13,29%
1	Tidak Layak	$700 \leq S \leq 1224$	9	700	1,29%

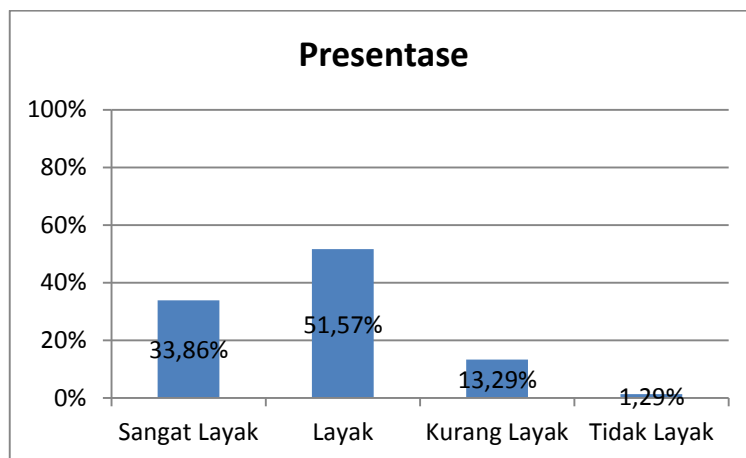
Hasil kelayakan dari 35 responden (siswa) pada aspek keseluruhan menunjukkan bahwa dari skor keseluruhan 2226 yang dinilai siswa, menyatakan bahwa 33,85% siswa menyatakan sangat layak (skor 4), 51,57% siswa menyatakan layak (skor 3), 13,29% siswa menyatakan kurang layak (skor 2), dan 1,29% siswa menyatakan tidak layak. Kriteria kelayakan yang menyatakan bahwa modul tidak layak dan kurang layak dikarenakan ada beberapa item pernyataan yang kurang sesuai dengan pemahaman siswa. Hal ini terjadi karena validasi instrumen berupa angket hanya menggunakan validasi konstruk (*construct validity*) yaitu pendapat dari ahli (*judgment expert*) yaitu dosen dan guru, sehingga menyebabkan terjadinya perbedaan tingkat pemahaman antara para ahli dan responden (siswa). Pernyataan siswa yang memberikan penilaian tidak layak dapat dilihat pada tabel 22.

Tabel 22. Pernyataan Siswa yang Memberikan Penilaian Tidak Layak.

No. Butir Soal	Indikator
5	Modul dapat memperjelas penyampaian materi
6	Siswa dapat mengukur kemampuan melalui soal evaluasi pada modul
9	Ilustrasi pada sampul modul menarik
10	Modul menggunakan komponen warna sehingga menambah minat belajar siswa
14	Modul terdapat foto/gambar yang memperjelas isi materi
16	Materi mudah diingat dan dipahami siswa
20	Modul menggunakan referensi yang jelas

Dari keseluruhan nilai yang diperoleh dari uji kelayakan modul oleh siswa menyatakan bahwa modul Melaksanakan Pelayanan Prima termasuk dalam kategori "Layak". Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden (siswa) menyatakan aspek keseluruhan pada modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau sudah dapat digunakan sebagai media pembelajaran baru di SMK untuk siswa agar dapat meningkatkan motivasi dan hasil belajar siswa.

Untuk lebih jelas hasil perhitungan uji kelayakan dari aspek keseluruhan oleh siswa dapat dilihat pada gambar 9.



Gambar 9. Grafik Uji Kelayakan dari Aspek Keseluruhan Oleh Siswa

#### 4. Uji Efektivitas Modul

Uji efektivitas modul ini dilakukan setelah uji kelayakan modul oleh responden (siswa). Setelah modul dinyatakan layak sebagai media pembelajaran kemudian dilakukan pengambilan nilai *pretest* dan nilai *posttest*. Langkah ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada efektivitas (peningkatan nilai siswa) sebelum dan sesudah menggunakan media pembelajaran berupa modul Melaksanakan Pelayanan Prima. Uji efektivitas ini dilakukan dengan cara *Absolute Gain* dan Skor Gain Ternormalisasi. Untuk lebih jelasnya akan dijabarkan sebagai berikut:

##### 1) *Absolute Gain*

Uji *absolute gain* ini diperoleh dengan menghitung selisih skor *pretest* dan *posttest* setiap siswa. Adapun hasil *pretest* diperoleh nilai rerata 63,89 sedangkan hasil *posttest* diperoleh nilai rerata 94,97. Berdasarkan nilai *pretest* dan *posttest* dalam penelitian ini, nilai siswa meningkat dengan rerata 31,09. Angket yang menghasilkan modul dalam kategori layak maka dapat disimpulkan bahwa modul Melaksanakan Pelayanan Prima kelas XI layak digunakan sebagai media pembelajaran untuk meningkatkan nilai siswa.

##### 2) Skor Gain Ternormalisasi

Skor gain ternormalisasi yang diperoleh dalam penelitian ini menghasilkan gain skor sebesar 0,83. Skor ini termasuk dalam kategori tinggi karena  $g \geq 0,7$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan pemahaman siswa terhadap mata pelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima kelas XI sebelum dan setelah menggunakan modul dengan hasil dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa modul memberikan pengaruh terhadap peningkatan nilai siswa. Sesuai

dengan tujuan modul yaitu membuat mandiri siswa sehingga menambah motivasi siswa untuk belajar mandiri tanpa bimbingan guru.

### **C. Kajian Produk**

Produk yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebuah modul pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima untuk siswa kelas XI Tata Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Modul ini berisikan beberapa kompetensi yaitu melakukan standar penampilan diri, menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima (*excellent service*), memberikan bantuan kepada pelanggan, dan melakukan komunikasi dengan pelanggan.

Tampilan modul Melaksanakan Pelayanan Prima dicetak berwarna agar lebih menarik minat belajar siswa. Sampul modul dibuat berwarna dan diberi ilustrasi gambar seorang pelayan sehingga dapat membangkitkan semangat siswa dalam belajar. Bagian ini modul disusun secara sistematis dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh siswa, serta dilengkapi dengan gambar penunjang agar membantu siswa untuk lebih semangat dalam belajar dan membaca modul. Selain itu, dalam modul ini juga dilengkapi dengan glosarium, rangkuman, test formatif dan kunci jawaban yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kemampuan siswa. Untuk mengisi ruang kosong pada modul disertakan juga kalimat motivasi agar lebih meningkatkan motivasi belajar siswa.

Modul Melaksanakan Pelayanan Prima ini dibuat sesuai dengan analisis kebutuhan siswa dimana sebelumnya belum tersedia di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Adanya buku penunjang yang tersedia di perpustakaan masih sangat terbatas. Hal ini dijadikan alasan untuk dilakukan pembuatan modul



pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima kelas XI yang bertujuan agar dapat membantu guru dan siswa dalam proses belajar mengajar.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **1. Tahap *Define* (Pendefinisian)**

Tahap *define* merupakan prosedur pengembangan yang meliputi analisis kebutuhan modul. Analisis kebutuhan modul ini dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada guru. Dari hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa fasilitas media pembelajaran masih terbatas, terutama dalam pelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima yaitu belum adanya modul pembelajarannya, sehingga perlu adanya modul sebagai media pembelajaran bagi siswa kelas XI. Siswa masih kesulitan dalam memahami pelaksanaan pelayanan prima yang baik pada konsumen dikarenakan tidak adanya panduan media belajar yang disusun secara sistematis, menarik, dapat digunakan secara mandiri, efektif, efisien dan bernilai ekonomis dalam pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima. Setelah dilakukan wawancara, maka dilakukan identifikasi kebutuhan yang berguna untuk menyusun draf modul.

##### **2. Tahap *Design* (Perencanaan)**

Tahap *design* (perencanaan) merupakan tahap pengembangan produk awal modul yaitu menyusun draf modul Melaksanakan Pelayanan Prima yang berupa media cetak dan disusun sesuai dengan pedoman penulisan dan elemen-elemen modul. Pada tahap ini peneliti membuat rancangan modul berdasarkan data yang diperoleh pada observasi dan wawancara. Peneliti merancang draf modul Melaksanakan Pelayanan Prima yang akan dikembangkan dengan

mengacu materi pada silabus yang digunakan di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Referensi yang diperoleh berasal dari buku dan penelitian-penelitian terdahulu. Hasil dari tahap *design* (perencanaan) adalah draf modul yang terdiri dari halaman sampul, halaman francis, kata pengantar, daftar isi, peta kedudukan modul, Peta Konsep Modul, glosarium, BAB I Pendahuluan (terdiri dari: deskripsi, prasyarat, petunjuk penggunaan modul, tujuan akhir, kompetensi, cek kemampuan), BAB II Pembelajaran (terdiri dari: Rencana Belajar Siswa dan Kegiatan Belajar), BAB III Evaluasi (terdiri dari: Uji Kompetensi Teori, Uji Kompetensi Keterampilan dan Kunci Jawaban), BAB IV Penutup dan Daftar Pustaka.

### **3. Tahap *Develop* (Pengembangan)**

Tahap pengembangan produk selanjutnya adalah tahap *develop*. Pada tahap ini dilakukan validasi ahli materi dan validasi ahli media. Selanjutnya direvisi dan dianalisis sesuai saran dari para ahli, kemudian produk dilakukan uji coba kelayakan modul (siswa) agar menjadi produk yang layak digunakan sebagai media pembelajaran siswa kelas XI SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara.

Pengembangan modul pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima ini dimaksudkan untuk membantu guru dalam menyampaikan isi materi dan mempermudah siswa menguasai materi Melaksanakan Pelayanan Prima, selain itu maksud dari pengembangan modul Melaksanakan Pelayanan Prima yaitu dapat menyajikan isi materi yang runtut. Mulai dari penjelasan melakukan standar penampilan diri, menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima, memberikan bantuan kepada pelanggan, sampai melakukan komunikasi dengan

pelanggan. Modul dikemas menarik sehingga siswa akan lebih termotivasi untuk mempelajarinya dan dapat digunakan untuk media pembelajaran.

Tahap validasi dan revisi modul Melaksanakan Pelayanan Prima dalam penelitian pengembangan ini diperoleh dari data validasi para ahli dan uji coba kelayakan modul (siswa). Validasi modul Melaksanakan Pelayanan Prima ini dilakukan dengan cara meminta bantuan kepada para ahli untuk menilai modul sesuai dengan bidang yang dikuasai. Validasi dilakukan untuk menilai modul dari aspek materi pembelajaran, aspek fungsi dan kemanfaatan, aspek karakteristik tampilan modul, serta karakteristik modul sebagai media.

Selain validasi para ahli, validasi kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima juga dinilai dari hasil uji coba kelayakan (siswa). Berdasarkan hasil penilaian validasi modul Melaksanakan Pelayanan Prima oleh ahli materi, ahli media dan uji coba kelayakan modul (siswa) dapat dijabarkan dalam pembahasan berikut:

### **1) Validasi Ahli Materi (Dosen dan Guru)**

Berdasarkan hasil validasi modul Melaksanakan Pelayanan Prima oleh 2 orang ahli materi yang diukur menggunakan skala *likert* dengan 4 alternatif jawaban yaitu "Sangat Baik" mempunyai nilai 4, "Baik" mempunyai nilai 3, "Cukup" mempunyai nilai 2 dan "Kurang" mempunyai nilai 1. Hasil validasi untuk aspek keseluruhan diperoleh skor total 156 dengan hasil skor tersebut maka dari validasi 2 orang ahli materi termasuk dalam kategori layak, dengan presentase kelayakan modul sebesar 88,46%, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa modul Melaksanakan Pelayanan Prima baik atau layak digunakan sebagai media pembelajaran karena telah memenuhi isi materi Melaksanakan Pelayanan Prima.

## **2) Validasi Ahli Media**

Berdasarkan hasil validasi modul Melaksanakan Pelayanan Prima oleh 1 orang ahli media yang diukur menggunakan skala *likert* dengan 4 alternatif jawaban yaitu "Sangat Baik" mempunyai nilai 4, "Baik" mempunyai nilai 3, "Cukup" mempunyai nilai 2 dan "Kurang" mempunyai nilai 1. Hasil validasi untuk aspek keseluruhan diperoleh skor total 80 dengan hasil skor tersebut maka dari validasi 2 orang ahli materi termasuk dalam kategori layak, dengan presentase kelayakan modul sebesar 64%, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa modul Melaksanakan Pelayanan Prima baik atau layak digunakan sebagai media pembelajaran karena telah memenuhi kriteria media pembelajaran.

## **3) Uji Coba Kelayakan Modul (Siswa)**

Uji coba kelayakan modul dilakukan dengan uji coba responden yang merupakan uji tahap akhir pengembangan modul Melaksanakan Pelayanan Prima. Uji coba kelayakan modul dinilai dari keterbacaan modul dan pemahaman materi yang disajikan ke dalam bentuk media cetak. Uji coba kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima ini dilakukan dengan cara responden mengisi angket yang telah disediakan. Angket ini menilai kelayakan modul dari aspek fungsi dan manfaat, aspek kemenarikan modul dan aspek materi.

Berdasarkan hasil uji coba lapangan modul Melaksanakan Pelayanan Prima kepada 35 responden (siswa) kelas XI menunjukkan bahwa skor untuk aspek keseluruhan adalah 2.226 dengan presentase kelayakan modul sebesar 51,58%, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak digunakan sebagai media pembelajaran dalam pelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima.

Hasil dari data diatas dapat disimpulkan bahwa modul Melaksanakan Pelayanan Prima layak atau baik digunakan dalam proses pembelajaran serta dapat diproduksi sebagai media pembelajaran bagi siswa kelas XI SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Hal ini juga mengindikasikan bahwa penelitian ini sesuai dan relevan dengan hasil pada penelitian oleh Fitriani Diah Utami (2012) dengan judul "Pengembangan Modul Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran Bagi Peserta Didik Kelas X SMK Negeri 3 Magelang", dengan demikian pengembangan modul Melaksanakan Pelayanan Prima ini baik atau layak dan sesuai untuk digunakan sebagai sumber belajar bagi siswa maupun sebagai bahan ajar bagi guru dan bisa mendukung berjalannya pembelajaran sesuai kompetensi yang ada di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara.

#### **4. Peningkatan Nilai Siswa (Efektivitas)**

Uji *absolute gain* ini diperoleh dengan menghitung selisih skor *pretest* dan *posttest* setiap siswa. Hasil *pretest* diperoleh nilai rerata 63,89 sedangkan hasil *posttest* diperoleh nilai rerata 94,97. Berdasarkan nilai *pretest* dan *posttest* dalam penelitian ini, nilai siswa meningkat dengan rerata 31,09. Angket yang menghasilkan modul dalam kategori layak maka dapat disimpulkan bahwa modul Melaksanakan Pelayanan Prima kelas XI layak digunakan sebagai media pembelajaran untuk meningkatkan nilai siswa.

Skor gain ternormalisasi yang diperoleh dalam penelitian ini menghasilkan gain skor sebesar 0,83. Skor ini termasuk dalam kategori tinggi karena  $g \geq 0,7$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan nilai atau pemahaman siswa terhadap mata pelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima kelas XI sebelum dan

setelah menggunakan modul dengan hasil dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa modul memberikan pengaruh terhadap peningkatan nilai dan pemahaman siswa. Sesuai dengan tujuan modul yaitu membuat mandiri siswa sehingga menambah motivasi siswa untuk belajar mandiri tanpa bimbingan guru.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan yang telah diuraikan maka didapatkan beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Pengembangan modul Melaksanakan Pelayanan Prima untuk siswa kelas XI SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara dilakukan dengan prosedur pengembangan *Research and Development* (R&D). Model pengembangan yang digunakan adalah 3D (*Define, Design, Development*). Tahap *Define* diawali dengan analisis kebutuhan modul dengan cara observasi di kelas pada saat proses pembelajaran, wawancara dengan guru dan pengumpulan referensi. Pada tahap *Design* mulai merancang dan menyusun draf modul, kemudian pada tahap *Develop* dilakukan validasi oleh para ahli, uji kelayakan modul kepada siswa dan uji efektivitas modul dengan cara mengambil nilai *pretest* dan *posttest* dari siswa.
2. Uji kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan Prima diperoleh berdasarkan penilaian dari ahli materi dan ahli media. Ahli materi ada 2 orang yaitu dosen dan guru. Hasil yang diperoleh dari penilaian para ahli termasuk dalam kategori layak digunakan sebagai media pembelajaran. Untuk kelayakan modul Melaksanakan Pelayanan prima pada uji coba lapangan diperoleh berdasarkan penilaian dari 35 responden (siswa) yang menunjukkan bahwa skor keseluruhan responden adalah 2226, dengan presentase kelayakan modul sebesar 80%, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa modul

Melaksanakan Pelayanan Prima layak digunakan sebagai media pembelajaran bagi siswa kelas XI Tata Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara.

3. Efektivitas penggunaan modul Melaksanakan Pelayanan Prima ditandai dengan adanya peningkatan nilai antara *pretest* dan *posttest* dengan gain skor diperoleh sebesar 0,83. Hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan nilai siswa terhadap mata pelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima dengan penggunaan modul Melaksanakan Pelayanan Prima kelas XI tergolong dalam kategori tinggi. ( $g \geq 0,7$ )

## **B. Keterbatasan Produk**

Modul Melaksanakan Pelayanan Prima Kelas XI ini merupakan produk skripsi yang digunakan untuk uji coba kepada siswa kelas XI jurusan Tata Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara. Pengembangan modul pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima ini masih terbatas pada isi materi yang hanya berisi tentang materi Melaksanakan Pelayanan Prima saja, selain itu produk juga hanya dipergunakan untuk penelitian Tugas Akhir Skripsi sehingga produk yang dibuat disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan peneliti. Keterbatasan produk yang lain adalah tidak adanya media pendukung lain berupa video pembelajaran yang dapat memperjelas penyampaian materi sehingga siswa dapat lebih memahami contoh nyata dalam melaksanakan pelayanan prima terhadap pelanggan.



### **C. Pengembangan Produk Lebih Lanjut**

Pengembangan produk modul pembelajaran untuk lebih lanjut yaitu modul pembelajaran ini dilengkapi dengan seluruh materi Melaksanakan Pelayanan Prima dan dilengkapi dengan adanya video pembelajaran agar siswa lebih memahami secara detail bagaimana cara mempraktikkan pelayanan prima kepada pelanggan agar pelanggan memberikan nilai positif terhadap pelayanan atau perusahaan. Hal ini juga dimaksudkan agar media pembelajaran mengikuti perkembangan zaman (*adaptif*). Sehingga nantinya modul pembelajaran ini dapat digunakan sebagai sumber belajar pada pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima secara keseluruhan bagi siswa kelas XI SMK bidang keahlian Tata Boga dan mempermudah siswa dan guru dalam proses pembelajaran.

### **D. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan modul Melaksanakan Pelayanan Prima, berikut beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Modul Melaksanakan Pelayanan Prima ini masih menggunakan kurikulum KTSP, agar sesuai dengan kurikulum yang baru maka materi yang terdapat pada modul disesuaikan dengan kompetensi Melaksanakan Pelayanan Prima dengan kurikulum 2013.
2. Modul Melaksanakan Pelayanan Prima ini sebagai salah satu media pembelajaran yang wajib digunakan dalam proses pembelajaran di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara agar siswa dapat lebih memahami materi pelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima yang disampaikan.

3. Teknologi yang semakin maju, menuntut guru SMK khususnya guru bidang studi Tata Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara dapat mengembangkan metode pengajaran sesuai dengan teknologi yang sedang berkembang.
4. Perlu dilakukan penelitian sejenis dengan menggunakan sekolah lain dalam tingkat yang sama, tentunya dengan karakteristik siswa yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rohani. (2004). *Pengelolaan pengajaran*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan. (2008). *Teknik penyusunan modul*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Direktorat Pendidikan Nasional. (2007). *Sosialisasi KTSP pengembangan bahan ajar (modul)*. Microsoft Power Point. Slide 32-37.
- Djemari Mardapi. (2008). *Teknik penyusunan instrumen tes dan nontes*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.
- Fitriani Diah Utami. (2012). *Pengembangan modul menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran bagi peserta didik Kelas X SMK Negeri 3 Magelang*. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan PTBB, FT UNY Yogyakarta.
- Hake R. R. (1998). *Interactive engagement methods in introductory mechanics courses. Departement of Physics, Indiana University, Bloomington [Online]*. Diakses pada tanggal 1 Mei 2014 dari <http://www.physics.indiana.edu/sdi/IEM-2b.pdf>.
- I Wayan Santyasa. (2009). *Metode penelitian pengembangan dan teori pengembangan modul*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Karwono. (2007). *Pemanfaatan sumber belajar dalam upaya peningkatan kualitas*. Diakses pada tanggal 19 Januari 2014, jam 10.49. dari [Http://karwono.wordpress.com/2007/11/09/seminar-sumber-belajar/](http://karwono.wordpress.com/2007/11/09/seminar-sumber-belajar/)
- Kusumawardhani, Dana. (2014). *Pengembangan performance assessment pada pembelajaran berbasis inquiry terbimbing untuk mengukur pemahaman konservasi pokok bahasan listrik dinamis pada siswa kelas X di SMA Negeri 2 Wonosobo*. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Pendidikan Fisika, FMIPA UNY Yogyakarta.
- Mulyatiningsih, Endang. (2011). *Riset terapan bidang pendidikan & teknik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Nana Sudjana. (2007). *Psikologi pendidikan dengan pendekatan baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nana Sudjana dan Ahmad Rivai. (1997). *Teknologi Pengajaran*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Nur'aini. (2008). *Perencanaan pembelajaran*. Yogyakarta: Cipta Media.

- Sartini. (2011). *Pengembangan modul kerajinan makrame untuk pembelajaran keterampilan PKK di SMP Negeri 1 Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan PTBB, FT UNY Yogyakarta.
- S. Nasution. (2008). *Berbagai pendekatan dalam proses belajar dan mengajar*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2006). *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Statistik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suharti. (2013). *Pengembangan modul pembelajaran muatan lokal membatik di SMK Negeri 1 Sewon Kabupaten Bantul*. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan PTBB, FT UNY Yogyakarta.
- Sukardi. (2003). *Metodologi Penelitian Pendidikan, kompetensi dan praktiknya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syaripah Mumtahanah. (2009). *Pengembangan modul muatan lokal kitchen bagi siswa kelas XI SMK PI Ambarukmo*. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan PTBB, FT UNY Yogyakarta.
- Widaningsih dan Samsul Rizal. (2011). *Modul melaksanakan pelayanan prima untuk SMK dan MAK*. Jakarta: Erlangga.

# **LAMPIRAN 1**

Hasil Observasi dan  
Wawancara

**HASIL OBSERVASI**  
**PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA**  
**SISWA KELAS XI SMK NEGERI 1 BATEALIT KABUPATEN JEPARA**

Hari :  
 Tanggal :  
 Tempat : Kelas Jasa Boga, SMK Negeri 1 Batealit Kab. Jepara  
 Sasaran : Siswa Kelas XI Jasa Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kab. Jepara

No	Aspek yang diamati	Deskripsi hasil observasi
1.	Media Pembelajaran	Media pembelajaran yang digunakan oleh guru di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara yaitu papan tulis sebagai alat untuk menerangkan materi.
2.	Metode/Proses Pembelajaran	Pelaksanaan pembelajaran kompetensi melaksanakan pelayanan prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara menggunakan metode ceramah, diskusi, tanya jawab dan praktik. Setelah menjelaskan materi, guru memberikan tugas kepada siswa.
3.	Sikap Siswa	Sikap siswa pada saat proses pembelajaran cenderung pasif. Saat dijelaskan, siswa kurang aktif bertanya. Tugas yang diberikan guru tidak serius dikerjakan dan pengumpulan tugas tidak tepat waktu.

**HASIL WAWANCARA**  
**PELAKSANAAN PEMBELAJARAN MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA**  
**SISWA KELAS XI SMK NEGERI 1 BATEALIT KABUPATEN JEPARA**

Hari :  
 Tanggal :  
 Tempat : Kelas Tata Boga, SMK Negeri 1 Batealit Kab. Jepara  
 Sasaran : Guru Mata Pelajaran Tata Boga di SMK Negeri 1 Batealit Kab. Jepara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Metode pembelajaran apa yang Ibu gunakan dalam pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima?	Pelaksanaan pembelajaran melaksanakan pelayanan prima disini menggunakan metode ceramah, diskusi, tanya jawab dan praktik. Setelah saya menjelaskan materi, kemudian saya memberikan tugas kepada siswa.
2.	Media pembelajaran apa yang Ibu gunakan dalam pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima?	Media pembelajaran yang digunakan yaitu papan tulis sebagai alat untuk menerangkan. Kecuali untuk melaksanakan pelayanan prima hanya menggunakan buku komunikasi dan pengalaman guru sebagai sumber belajar untuk siswa, karena belum tersedia modul maupun buku khusus melaksanakan pelayanan prima sebagai sumber belajar.
3.	Kompetensi apa yang Ibu harapkan dari pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima?	Kompetensi yang diharapkan tentunya sesuai dengan silabus yang ada, yaitu secara garis besar siswa mampu melaksanakan pelayanan prima yang baik kepada pelanggan untuk usaha produk dan jasa.
4.	Sumber belajar apa yang biasa Ibu gunakan untuk pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima?	Biasanya menggunakan buku-buku yang berkaitan dengan melaksanakan pelayanan prima atau komunikasi dengan pelanggan. Selain itu juga dari pengalaman-pengalaman di lapangan.

5.	Media apa yang diharapkan untuk menunjang keberhasilan proses pembelajaran?	Media yang mampu menjelaskan materi secara jelas, karena apabila hanya menggunakan buku pegangan guru saja siswa mudah lupa untuk memahami materi.
6.	Bagaimana persiapan peserta didik pada saat proses pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima?	Siswa seringkali lupa dengan materi yang disampaikan pada pertemuan sebelumnya sehingga proses pembelajaran agak sedikit terhambat.
7.	Apakah siswa mengalami kendala pada saat pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima?	Ada beberapa siswa yang susah memahami materi sehingga mereka sering bertanya dan meminta untuk dijelaskan kembali. Dan pada dasarnya kompetensi melaksanakan pelayanan prima ini adalah pelajaran praktik, sehingga siswa harus mampu mempraktikkan bagaimana cara melayani pelanggan, akan tetapi sebagian siswa masih belum percaya diri untuk berhadapan langsung dengan pelanggan.



# **LAMPIRAN 2**

## **Silabus**

## SILABUS

NAMA SEKOLAH : SMK NEGERI 1 BATEALIT  
 BIDANG STUDI KEAHLIAN : Seni, Kerajinan dan Pariwisata  
 PROGRAM STUDI KEAHLIAN : Tata Boga  
 KOMPETENSI KEAHLIAN : Jasa Boga  
 KELAS / SEMESTER : XI / 1  
 MATA PELAJARAN : Dasar Kompetensi Kejuruan  
 STANDAR KOMPETENSI : Melaksanakan Pelayanan Prima  
 KODE KOMPETENSI : ...  
 ALOKASI WAKTU : 45 menit x 6 (6 jam / minggu)

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	NILAI-NILAI KARAKTER	MATERI PEMBELAJARAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
						TM	PS	PI	
1. Melaksanakan Standar Penampilan Diri	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjelaskan standar penampilan personal</li> <li>- Mengidentifikasi standar penampilan personal</li> <li>- Menampilkan diri sesuai standar penampilan personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jujur</li> <li>- Disiplin</li> <li>- Religius</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Standar penampilan diri</li> <li>- Konsep kesehatan kerja</li> <li>- Prinsip-prinsip penampilan prima</li> <li>- Grooming yang baik</li> <li>- Kepribadian dan faktor-faktor yang membentuk kepribadian</li> <li>- Etiket dalam pelayanan prima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siswa dapat menjelaskan :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengertian standar penampilan diri</li> <li>- Konsep kesehatan kerja</li> <li>- Prinsip penampilan prima</li> <li>- Grooming</li> <li>- Kepribadian</li> <li>- Cara-cara berpakaian yang baik</li> <li>- Etiket</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tes tertulis</li> <li>- Pengamatan langsung</li> </ul>	11	8	-	Hotel Customer Service oleh Maria M. PPPGK Jakarta 1997
2. Menerapkan Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima (Excellent Service)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siswa dapat mengetahui sikap dalam menghadapi pelanggan</li> <li>- Siswa mampu berpenampilan yang menarik dalam melayani pelanggan</li> <li>- Siswa mampu berpikir positif dalam melayani pelanggan</li> <li>- Siswa mampu melayani pelanggan berdasarkan konsep A3.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanggap</li> <li>- Sopan</li> <li>- Ramah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengertian pelayanan prima</li> <li>- Tujuan pelayanan prima</li> <li>- Prinsip-prinsip pelayanan prima</li> <li>- Konsep A3 dalam pelayanan prima</li> <li>- (Attitude, Attention dan Action)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Siswa dapat menjelaskan:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengertian pelayanan prima</li> <li>- Tujuan pelayanan prima</li> <li>- Prinsip-prinsip pelayanan prima</li> <li>- Konsep A3 dalam pelayanan prima</li> </ul> </li> <li>- Siswa dapat:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melayani pelanggan dengan berfikir positif (tidak bersikap apriori, tidak mencari/ memanfaatkan kelemahan orang lain)</li> <li>- Melayani pelanggan dengan sikap menghargai pelanggan</li> <li>- Sikap hormat dan ramah</li> <li>- Tutur bahasa yang baik disertai senyum</li> <li>- Mencatat pesanan pelanggan</li> <li>- Mewujudkan kebutuhan pelanggan secara cepat dan</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tes tertulis</li> <li>- Pengamatan langsung</li> <li>- Tes Lisan</li> </ul>	11	8	-	Hotel Customer Service oleh Maria M. PPPGK Jakarta 1997

					tepat waktu					
					- Menyatakan terima kasih kepada pelanggan					
					Siswa dapat menjelaskan :					
					- Pengertian pelanggan					
					- Jenis-jenis pelanggan					
					- Perilaku pelanggan					
					- Kebutuhan pelanggan					
					- Kepuasan pelanggan					
					- Siswa mendemonstrasikan cara-cara menerima tamu yang baik					

Mengetahui,  
Kepala Sekolah

Jepara, Juli 2013  
Guru Mata Pelajaran

Nur Sufa'an, S.Pd, M.Pd  
NIP. 1966041 200401 1 001

Latifatul Khoiriyah Nur, S.Pd.

# **LAMPIRAN 3**

## **Validasi Instrumen Kelayakan Modul**

- **Ahli Materi**
- **Ahli Media**
- **Responden (Siswa)**





UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
Alamat: Kampus FT UNY Karangmalang, Yogyakarta



Hal : Permohonan Kesediaan Uji Validasi Instrumen dan Soal

Kepada Yth.

Ibu Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen dan soal untuk Tugas Akhir Skripsi dengan judul Pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara yang disusun oleh mahasiswa, yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizana Failasufa  
NIM : 10511241014  
Prodi : Pendidikan Teknik Boga  
Dosen Pembimbing : Wika Rinawati, M.Pd

Dengan ini saya mohon kepada Ibu untuk bersedia memberikan uji validasi instrumen dan soal untuk Tugas Akhir Skripsi dengan judul Pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara sehingga dapat diujikan pada sampel penelitian. Demikian permohonan ini saya sampaikan, untuk kesediaan dan kerjasama yang baik dari Ibu saya ucapkan terimakasih.

Dosen Pembimbing,

Wika Rinawati, M.Pd

NIP. 19760424 200112 2 002

Yogyakarta, 21 April 2014

Pemohon,

Rizana Failasufa

NIM. 10511241014

Mengetahui,  
Kaprodi Pend.Teknik Boga

Sutriyati Purwanti, M.Si

NIP. 19611216 198803 2 001



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
Alamat: Kampus FT UNY Karangmalang, Yogyakarta



Certificate No. QSC 00592

### SURAT PERNYATAAN JUDGEMENT EXPERT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Prihastuti-Ekawatiningsih, M.Pd

NIP : 19750428 199903 2 002

Menyatakan bahwa media pembelajaran berupa Modul Melaksanakan Pelayanan Prima untuk siswa di SMK N 1 Batealit Kabupaten Jepara yang disusun oleh mahasiswa :

Nama : Rizana Failasufa

NIM : 10511241014

Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian untuk Tugas Akhir Skripsi yang berjudul "Pengembangan Modul Pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara", dinyatakan:

( ) Layak digunakan tanpa revisi

( ✓ ) Layak digunakan dengan revisi sesuai saran

( ) Tidak layak

Catatan (bila perlu):

Dari instrumen pernyataan langsung ahli  
menyebutkan pada modul yang digunakan  
"Pelayanan Prima"

Demikian surat keterangan ini untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 April 2014  
Validator (Ahli Materi)

Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd  
NIP. 19750428 199903 2 002

\*tanda dengan (✓)





UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
Alamat: Kampus FT UNY Karangmalang, Yogyakarta



Certificate No. QSC 00592

### SURAT KETERANGAN VALIDASI SOAL

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd

NIP : 19750428 199903 2 002

Menyatakan bahwa setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis soal-soal untuk Tugas Akhir Skripsi dengan judul Pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara yang disusun oleh mahasiswa :

Nama : Rizana Failasufa

NIM : 10511241014

Program Studi : Pendidikan Teknik Boga

- ( ) Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi
- ( ✓ ) Layak digunakan untuk penelitian dengan revisi sesuai saran
- ( ) Tidak layak

Catatan (bila perlu):

State ment pernyataan soal " kewali " & ganti  
Tingkatan Kognitif. Keseluruhan.

Demikian surat keterangan ini untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 April 2014

Validator (Ahli Materi)

Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd

NIP. 19750428 199903 2 002

\*tanda dengan (✓)



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
Alamat: Kampus FT UNY Karangmalang, Yogyakarta



Certificate No. QSC 00592

Hal : Permohonan Kesediaan Uji Validasi dan Uji Kelayakan Materi

Kepada Yth.

Bapak Minta Harsana, M.Sc

Di tempat

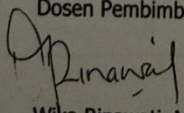
Dengan Hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi dan uji kelayakan materi untuk Tugas Akhir Skripsi dengan judul Pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara", yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Rizana Failasufa  
NIM : 10511241014  
Prodi : Pendidikan Teknik Boga  
Dosen Pembimbing : Wika Rinawati, M.Pd

Dengan ini saya mohon kepada Bapak untuk bersedia memberikan uji validasi dan uji kelayakan untuk Tugas Akhir Skripsi dengan judul Pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara sebagai **Ahli Materi** sehingga dapat diujikan pada sampel penelitian. Demikian permohonan ini saya sampaikan, untuk kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak saya ucapkan terimakasih.


Dosen Pembimbing,

  
Wika Rinawati, M.Pd  
NIP. 19760424 200112 2 002

Yogyakarta, 21 April 2014  
Pemohon,

  
Rizana Failasufa  
NIM. 10511241014

Mengetahui,  
Kaprodik Pend. Teknik Boga

  
Sutriyati Purwanti, M.Si  
NIP. 19611216 198803 2 001



**LEMBAR VALIDASI MODUL**  
**OLEH AHLI MATERI**

Program Keahlian : Tata Boga  
Standar Kompetensi : Melaksanakan Pelayanan Prima  
Subyek Penelitian : Siswa kelas XI di SMK N 1 Batealit Kabupaten Jepara  
Penyusun : Rizana Failasufa  
Ahli Materi : Minta Harsana, M.Sc  
Tanggal : 25 April 2014

**A. Petunjuk :**

1. Lembar validasi ini diisi oleh **Ahli Materi**
2. Rentangan evaluasi dimulai dari "Sangat Baik" sampai dengan "Kurang".
3. Jawaban dapat diberikan pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda *check* (✓).
4. Saran dan masukan mohon diberikan secara singkat dan jelas pada kolom komentar sesuai dengan indikator yang dikomentari.
5. Saran secara umum dapat dituliskan pada tempat yang telah disediakan.

**B. Keterangan :**

No.	Kriteria	Keterangan
1.	SB	Sangat Baik
2.	B	Baik
3.	C	Cukup
4.	K	Kurang

**Terima Kasih**

### C. Pertanyaan

No.	Indikator	Kriteria			
		SB	B	C	K
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Aspek Materi Pembelajaran					
1.	Isi materi pada modul disesuaikan dengan materi pembelajaran melaksanakan pelayanan prima yang ada di SMK N 1 Batealit Kab.Jepara				
2.	Kompetensi dasar sesuai dengan standar kompetensi				
3.	Kompetensi dasar sesuai dengan tujuan pembelajaran				
4.	Isi modul yang dibuat sesuai dengan tujuan pembelajaran				
5.	Materi dibagi pada sub-sub pokok bahasan sesuai dengan silabus				
6.	Penjelasan tentang melaksanakan standar penampilan diri				
7.	Penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan prima				
8.	Penjelasan tentang proses memberikan bantuan kepada pelanggan				
9.	Penjelasan tentang melakukan komunikasi dengan pelanggan				
10.	Tingkat kesulitan isi materi yang ada pada modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" disesuaikan dengan kemampuan siswa				
11.	Ketercapaian materi disesuaikan dengan alokasi waktu yang telah ditentukan				
12.	Materi yang disajikan dalam modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat dipahami siswa dalam kegiatan pembelajaran karena didukung dengan contoh gambar				
13.	Materi modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat memotivasi belajar siswa				
14.	Petunjuk penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan				

	Prima" dibuat secara jelas				
15.	Isi materi modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" sesuai dengan prosedur pengajaran pada standar kompetensi melaksanakan pelayanan prima kelas XI SMK N 1 Batealit Kab.Jepara				
16.	Modul pembelajaran "Melaksanakan Pelayanan Prima" mudah digunakan oleh siswa				
17.	Penggunaan bahasa mudah dipahami oleh siswa				
18.	Tingkat kesulitan soal latihan sesuai dengan kemampuan siswa				
19.	Soal evaluasi disajikan pada akhir bab pembelajaran, sesuai dengan tujuan kompetensi				
20.	Materi sesuai dengan pembelajaran untuk siswa SMK kelas XI Tata Boga				
<b>Aspek Fungsi dan Kemanfaatan</b>					
21.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat membantu guru untuk memperjelas penyampaian materi.				
22.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat mempermudah dalam proses pembelajaran.				
23.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat mengatasi keterbatasan ruang, waktu dan daya indera dalam proses pembelajaran				
24.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat membangkitkan motivasi belajar siswa untuk belajar mandiri dan tidak tergantung pada guru.				
25.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat menghilangkan sifat pasif siswa.				
26.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat meningkatkan pemahaman materi yang disajikan oleh guru.				

#### **D. Komentaris/Saran (Revisi)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### **E. Kesimpulan**

Aspek kesesuaian materi media pembelajaran pada Modul Pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara dinyatakan :

- a. Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi
- b. Layak digunakan untuk penelitian dengan revisi sesuai saran
- c. Tidak layak digunakan untuk penelitian

Yogyakarta, 25 April 2014  
Validator (Ahli Materi)

Minta Harsana, M.Sc  
NIP. 19690314 200501 1 001



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
Alamat: Kampus FT UNY Karangmalang, Yogyakarta



Certificate No. QSC.00592

Hal : Permohonan Kesediaan Uji Validasi dan Uji Kelayakan Materi

Kepada Yth.

Ibu Dety Fitrianiingsih, S.Pd

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi dan uji kelayakan materi modul standar kompetensi Melaksanakan Pelayanan Prima, pada penelitian Tugas Akhir Skripsi saya dengan judul "Pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Jepara", yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rizana Failasufa  
NIM : 10511241014  
Prodi : Pendidikan Teknik Boga  
Dosen Pembimbing : Wika Rinawati, M.Pd

Dengan ini saya mohon kepada Ibu untuk bersedia memberikan uji validasi dan uji kelayakan modul standar kompetensi Melaksanakan Pelayanan Prima sebagai **Ahli Materi** sehingga dapat diujikan pada sampel penelitian. Demikian permohonan ini saya buat, untuk kesediaan dan kerjasama yang baik dari Ibu saya ucapkan terimakasih.

Dosen Pembimbing,

Wika Rinawati, M.Pd

NIP. 19760424 200112 2 002

Yogyakarta, 21 April 2014

Pemohon,

Rizana Failasufa

NIM. 10511241014

Mengetahui,  
Kaprod Pend.Teknik Boga

Sutriyati Purwanti, M.Si

NIP. 19611216 198803 2 001

**LEMBAR VALIDASI MODUL  
OLEH AHLI MATERI**

Program Keahlian : Tata Boga  
Standar Kompetensi : Melaksanakan Pelayanan Prima  
Subyek Penelitian : Siswa kelas XI di SMK N 1 Batealit Jepara  
Penyusun : Rizana Failasufa  
Ahli Materi : Dety Fitrianiingsih, S.Pd  
Tanggal : 25 April 2014

**A. Petunjuk :**

1. Lembar validasi ini diisi oleh **Ahli Materi**
2. Rentangan evaluasi dimulai dari "Sangat Baik" sampai dengan "Kurang".
3. Jawaban dapat diberikan pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda *check* (✓).
4. Saran dan masukan mohon diberikan secara singkat dan jelas pada kolom komentar sesuai dengan indikator yang dikomentari.
5. Saran secara umum dapat dituliskan pada tempat yang telah disediakan.

**B. Keterangan :**

No.	Kriteria	Keterangan
1.	SB	Sangat Baik
2.	B	Baik
3.	C	Cukup
4.	K	Kurang

**Terima Kasih**

### C. Pertanyaan

No.	Indikator	Kriteria			
		SB	B	C	K
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Aspek Materi Pembelajaran</b>					
1.	Isi materi pada modul disesuaikan dengan materi pembelajaran melaksanakan pelayanan prima yang ada di SMK N 1 Batealit Kab.Jepara				
2.	Kompetensi dasar sesuai dengan standar kompetensi				
3.	Kompetensi dasar sesuai dengan tujuan pembelajaran				
4.	Isi modul yang dibuat sesuai dengan tujuan pembelajaran				
5.	Materi dibagi pada sub-sub pokok bahasan sesuai dengan silabus				
6.	Penjelasan tentang melaksanakan standar penampilan diri				
7.	Penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan prima				
8.	Penjelasan tentang proses memberikan bantuan kepada pelanggan				
9.	Penjelasan tentang melakukan komunikasi dengan pelanggan				
10.	Tingkat kesulitan isi materi yang ada pada modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" disesuaikan dengan kemampuan siswa				
11.	Ketercapaian materi disesuaikan dengan alokasi waktu yang telah ditentukan				
12.	Materi yang disajikan dalam modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat dipahami siswa dalam kegiatan pembelajaran karena didukung dengan contoh gambar				
13.	Materi modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat memotivasi belajar siswa				
14.	Petunjuk penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan				

	Prima" dibuat secara jelas				
15.	Isi materi modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" sesuai dengan prosedur pengajaran pada standar kompetensi melaksanakan pelayanan prima kelas XI SMK N 1 Batealit Kab.Jepara				
16.	Modul pembelajaran "Melaksanakan Pelayanan Prima" mudah digunakan oleh siswa				
17.	Penggunaan bahasa mudah dipahami oleh siswa				
18.	Tingkat kesulitan soal latihan sesuai dengan kemampuan siswa				
19.	Soal evaluasi disajikan pada akhir bab pembelajaran, sesuai dengan tujuan kompetensi				
20.	Materi sesuai dengan pembelajaran untuk siswa SMK kelas XI Tata Boga				
<b>Aspek Fungsi dan Kemanfaatan</b>					
21.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat membantu guru untuk memperjelas penyampaian materi.				
22.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat mempermudah dalam proses pembelajaran.				
23.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat mengatasi keterbatasan ruang, waktu dan daya indera dalam proses pembelajaran				
24.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat membangkitkan motivasi belajar siswa untuk belajar mandiri dan tidak tergantung pada guru.				
25.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat menghilangkan sifat pasif siswa.				
26.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat meningkatkan pemahaman materi yang disajikan oleh guru.				



#### **D. Komentaris/Saran (Revisi)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### **E. Kesimpulan**

Aspek kesesuaian materi media pembelajaran pada Modul Pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara dinyatakan :

- a. Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi
- b. Layak digunakan untuk penelitian dengan revisi sesuai saran
- c. Tidak layak digunakan untuk penelitian

Jepara, 28 April 2014

Validator (Ahli Materi)

Dety Fitrianiingsih, S.Pd



UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
Alamat: Kampus FT UNY Karangmalang, Yogyakarta



Certificate No. QSC 00592

Hal : Permohonan Kesediaan Uji Validasi dan Uji Kelayakan Media

Kepada Yth.

Ibu Asi Tritanti, M.Pd.

Di tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi dan uji kelayakan media modul standar kompetensi Melaksanakan Pelayanan Prima, pada penelitian Tugas Akhir Skripsi saya dengan judul "Pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara", yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizana Failasufa  
NIM : 10511241014  
Prodi : Pendidikan Teknik Boga  
Dosen Pembimbing : Wika Rinawati, M.Pd

Dengan ini saya mohon kepada Ibu untuk bersedia memberikan uji validasi dan uji kelayakan modul standar kompetensi Melaksanakan Pelayanan Prima sebagai **Ahli Media** sehingga dapat diujikan pada sampel penelitian. Demikian permohonan ini saya buat, untuk kesediaan dan kerjasama yang baik dari Ibu saya ucapkan terimakasih.

Dosen Pembimbing,

Wika Rinawati, M.Pd

NIP. 19760424 200112 2 002

Yogyakarta, 21 April 2014

Pemohon,

Rizana Failasufa

NIM. 10511241014

Mengetahui,  
Kaprodi Pend.Teknik Boga

Sutriyati Purwanti, M.Si

NIP. 19611216 198803 2 001

**LEMBAR VALIDASI MODUL**  
**OLEH AHLI MEDIA**

Program Keahlian : Tata Boga  
Standar Kompetensi : Melaksanakan Pelayanan Prima  
Subyek Penelitian : Siswa kelas XI di SMK N 1 Batealit Jepara  
Penyusun : Rizana Failasufa  
Ahli Media : Asi Tritanti, M.Pd.  
Tanggal : 25 April 2014

**A. Petunjuk :**

1. Lembar validasi ini diisi oleh **Ahli Media**
2. Rentangan evaluasi dimulai dari "Sangat Baik" sampai dengan "Kurang".
3. Jawaban dapat diberikan pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda *check* (✓).
4. Saran dan masukan mohon diberikan secara singkat dan jelas pada kolom komentar sesuai dengan indikator yang dikomentari.
5. Saran secara umum dapat dituliskan pada tempat yang telah disediakan.

**B. Keterangan :**

No.	Kriteria	Keterangan
1.	SB	Sangat Baik
2.	B	Baik
3.	C	Cukup
4.	K	Kurang

**Terima Kasih**

### C. Pertanyaan

No.	Indikator	Kriteria			
		SB	B	C	K
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Aspek Fungsi dan Manfaat Media</b>					
1.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat membantu guru untuk memperjelas penyampaian materi.				
2.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat mempermudah dalam proses pembelajaran.				
3.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat mengatasi keterbatasan ruang, waktu dan daya indera dalam proses pembelajaran				
4.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat membangkitkan motivasi belajar siswa untuk belajar mandiri dan tidak tergantung pada guru.				
5.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat menghilangkan sifat pasif siswa.				
6.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat meningkatkan pemahaman materi yang disajikan oleh guru.				
<b>Aspek Karakteristik Tampilan Modul</b>					
7.	Tampilan cover modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" menarik sehingga memotivasi siswa untuk belajar dan membacanya.				
8.	Judul modul yang terdapat pada cover sudah sesuai dengan isi modul "Melaksanakan Pelayanan Prima".				
9.	Komposisi warna yang digunakan pada modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" ini serasi				
10.	Menggunakan organisasi prinsip penulisan modul yang runtut mulai dari halaman sampul hingga daftar pustaka.				

11.	Terdapat banyak foto/gambar yang dapat meningkatkan daya tarik dan memperjelas penyajian materi Melaksanakan Pelayanan Prima.				
12.	Perbandingan huruf yang proporsional antara judul, sub judul dan isi naskah modul.				
13.	Mencantumkan cetak miring untuk menekankan istilah asing dan cetak tebal untuk menekankan hal-hal yang penting.				
14.	Terdapat ruang kosong untuk memberikan jeda antar kegiatan belajar				
15.	Ruang (spasi) kosong digunakan untuk menuliskan kalimat motivasi				
<b>Aspek Karakteristik Modul sebagai Media</b>					
16.	Modul merupakan media pembelajaran yang bersifat ( <i>self-instructional</i> ) yang dapat memotivasi peserta didik untuk belajar mandiri.				
17.	Materi yang disajikan memuat seluruh materi pembelajaran melaksanakan pelayanan prima ( <i>Self Contained</i> )				
18.	Penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" tidak harus bersama-sama digunakan dengan sumber belajar lain atau berdiri sendiri ( <i>stand alone</i> )				
19.	Materi modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" sesuai dengan perkembangan IPTEK ( <i>Adaptif</i> )				
20.	Modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" mudah dipelajari oleh siswa ( <i>User Friendly</i> ) karena menggunakan bahasa yang sederhana, lugas dan mudah dipahami peserta didik.				
21.	Proses pembelajaran dengan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" dapat membuat siswa tidak tergantung sepenuhnya pada pendidik (guru)				
22.	Modul ini terdapat <i>Glosarium</i> (penjelasan istilah asing)				

	sehingga dapat membangkitkan minat siswa untuk belajar				
23.	Siswa dapat berpartisipasi aktif dalam penggunaan modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" ini				
24.	Perumusan tujuan instruksional dalam modul "Melaksanakan Pelayanan Prima" sudah jelas				
25.	Sistematika isi materi disusun secara berurutan sehingga siswa mudah mempelajari modul				

#### **D. Komentar/Saran (Revisi)**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

#### **E. Kesimpulan**

Aspek fungsi dan kemanfaatan media, karakteristik tampilan cover dan materi, serta karakteristik modul sebagai media pembelajaran pada Modul Pembelajaran Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara dinyatakan :

- Layak digunakan untuk penelitian tanpa revisi
- Layak digunakan untuk penelitian dengan revisi sesuai saran
- Tidak layak digunakan untuk penelitian

Yogyakarta, 25 April 2014  
Validator(Ahli Media)

Asi Tritanti, M.Pd.  
NIP. 19790526 200312 2 002

Hal : Angket Kelayakan dan Keterbacaan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima

Kepada:

Siswa kelas XI Jasa Boga SMK Negeri 1 Batealit Jepara

Dengan segala kerendahan hati, perkenankan saya memohon bantuan Anda meluangkan waktu untuk mengisi angket penelitian ini disela kesibukan kegiatan sekolah. Angket ini dimaksudkan untuk memperoleh data tentang "Pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Jepara". Angket ini hanya untuk kepentingan ilmu semata dan tidak ada pengaruhnya bagi penilaian guru terhadap siswa.

Untuk mengisi angket ini, Anda dipersilahkan membaca petunjuk yang telah disediakan dan mengikuti ketentuan sebagai berikut:

1. Isilah identitas Anda secara lengkap.
2. Baca dan pahami pernyataan sebelum menjawab.
3. Jawablah pernyataan sesuai dengan keadaan sesungguhnya dan sesuai dengan keyakinan Anda sendiri.
4. Setiap jawaban tidak ada yang salah dan jawaban yang terbaik adalah yang sesuai dengan keadaan sesungguhnya.
5. Apabila telah selesai periksa kembali apabila ada pernyataan yang belum terjawab atau terlewat.

Ketulusan dan kesungguhan Anda dalam memberikan jawaban apa adanya sangat saya harapkan. Atas bantuan dan kerjasama yang baik ini saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, April 2014  
Hormat Penulis,

Rizana Failasufa  
(Mahasiswa FT. UNY)

**ANGKET KELAYAKAN DAN KETERBACAAN MODUL MELAKSANAKAN  
PELAYANAN PRIMA DI SMK NEGERI 1 BATEALIT KABUPATEN JEPARA**

Program Keahlian : Tata Boga  
Standar Kompetensi : Melaksanakan Pelayanan Prima  
Subyek Penelitian : Siswa SMK N 1 Batealit Jepara  
Penyusun : Rizana Failasufa  
Responden  
Nama :  
Kelas :

**A. Petunjuk :**

1. Tulis data diri Anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Rentang kriteria evaluasi dari "sangat baik" sampai dengan "kurang"
3. Jawaban dapat diberikan pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda *check* (✓)

**B. Keterangan :**

No.	Kriteria	Keterangan
1.	SB	Sangat Baik
2.	B	Baik
3.	C	Cukup
4.	K	Kurang

**Selamat mengisi dan terimakasih atas waktu dan partisipasi Anda dalam  
mengisi angket penelitian ini.**





### C. Pertanyaan

No.	Indikator	Kriteria			
		SB	B	C	K
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
<b>Aspek Fungsi dan Manfaat</b>					
1.	Menggunakan modul siswa dapat belajar secara mandiri.				
2.	Menggunakan modul siswa dapat belajar baik di dalam maupun diluar kelas.				
3.	Modul dapat membangkitkan motivasi belajar siswa.				
4.	Modul membuat siswa menjadi lebih aktif				
5.	Modul dapat memperjelas penyajian materi.				
6.	Siswa dapat mengukur kemampuan melalui soal evaluasi pada modul.				
7.	Modul dapat mempermudah siswa dalam melaksanakan pelayanan prima.				
8.	Modul dapat mempermudah siswa dalam menerima materi yang disampaikan oleh guru				
<b>Aspek Kemenarikan Modul</b>					
9.	Ilustrasi pada sampul modul menarik.				
10.	Modul menggunakan komponen warna sehingga menambah minat belajar siswa.				
11.	Modul menggunakan kalimat yang sederhana dan mudah dipahami.				
12.	Modul menggunakan istilah yang mudah dipahami.				
13.	Ukuran teks pada modul dapat dibaca jelas karena menggunakan huruf dan ukuran standar.				
14.	Modul terdapat foto/gambar yang memperjelas isi materi.				
<b>Aspek Materi</b>					
15.	Materi tersusun jelas, ringkas dan sistematis.				
16.	Materi mudah diingat dan dipahami siswa.				
17.	Materi sesuai dengan silabus dan rencana pembelajaran.				
18.	Pada modul terdapat contoh gambar (pelayanan prima) sehingga siswa mudah memahami materi.				
19.	Soal-soal evaluasi sesuai dengan materi.				
20.	Modul menggunakan referensi yang jelas.				

# **LAMPIRAN 4**

## **Hasil Uji Coba Instrumen**

- **Uji Validitas**
- **Uji Reliabilitas**

**HASIL UJI COBA VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN  
PADA UJI COBA KELAYAKAN MODUL  
MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA  
KELAS XI DARI 35 SISWA**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	20

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	61.7714	56.476	.333	.884
Item 2	62.0857	53.728	.506	.879
Item 3	61.9429	53.585	.501	.880
Item 4	61.8571	53.479	.563	.878
Item 5	61.7429	53.785	.556	.878
Item 6	61.7429	53.491	.511	.879
Item 7	61.9714	52.734	.636	.875
Item 8	62.0286	55.499	.340	.885
Item 9	62.3714	54.593	.355	.885
Item 10	61.7714	56.476	.333	.884
Item 11	61.9429	53.585	.501	.880
Item 12	61.8571	53.479	.563	.878
Item 13	61.7429	53.785	.556	.878
Item 14	61.7429	53.491	.511	.879
Item 15	61.9714	52.734	.636	.875
Item 16	62.3143	51.575	.612	.876
Item 17	62.2000	56.400	.404	.883
Item 18	61.8286	54.029	.500	.880
Item 19	61.8286	55.205	.501	.880
Item 20	62.0857	53.728	.506	.879

Sehingga hasil uji ini adalah:

Item	R <sub>hitung</sub> Validitas	Validitas	R <sub>hitung</sub> Reliabilitas	Reliabilitas
Soal 1	.333	Valid	.884	Reliabel
Soal 2	.506	Valid	.879	Reliabel
Soal 3	.501	Valid	.880	Reliabel
Soal 4	.563	Valid	.878	Reliabel
Soal 5	.556	Valid	.878	Reliabel
Soal 6	.511	Valid	.879	Reliabel
Soal 7	.636	Valid	.875	Reliabel
Soal 8	.340	Valid	.885	Reliabel
Soal 9	.355	Valid	.885	Reliabel
Soal 10	.333	Valid	.884	Reliabel
Soal 11	.501	Valid	.880	Reliabel
Soal 12	.563	Valid	.878	Reliabel
Soal 13	.556	Valid	.878	Reliabel
Soal 14	.511	Valid	.879	Reliabel
Soal 15	.636	Valid	.875	Reliabel
Soal 16	.612	Valid	.876	Reliabel
Soal 17	.404	Valid	.883	Reliabel
Soal 18	.500	Valid	.880	Reliabel
Soal 19	.501	Valid	.880	Reliabel
Soal 20	.506	Valid	.879	Reliabel

Semua butir soal dinyatakan valid karena mempunyai nilai  $R_{hitung} > 0.3$

contoh butir 1 =  $0.333 > 0.3$

Reliabilitas 0.884

Pada tabel di atas, diketahui bahwa seluruh item soal dinyatakan valid dan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

### Uji Coba Lapangan

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
65.2000	59.576	7.71858	20

# **LAMPIRAN 5**

## **Uji Kelayakan Modul**

- **Ahli Materi**
- **Ahli Media**
- **Responden (Siswa)**

### Hasil Validasi Kelayakan Modul Oleh Ahli Materi

No. Item Soal	Skor dari Ahli materi		Jumlah
	Ahli Materi (Dosen)	Ahli Materi (Guru)	
<b>Aspek Materi Pembelajaran</b>			
1	3	3	6
2	3	3	6
3	3	3	6
4	3	4	7
5	3	3	6
6	3	3	6
7	3	3	6
8	2	3	5
9	2	3	5
10	3	3	6
11	3	3	6
12	3	3	6
13	3	4	7
14	3	3	6
15	2	3	5
16	3	3	6
17	3	3	6
18	3	3	6
19	3	4	7
20	3	3	6
<b>Jumlah</b>	<b>57</b>	<b>63</b>	<b>120</b>
<b>Aspek Fungsi dan Kemanfaatan</b>			
21	3	3	6
22	3	3	6
23	3	3	6
24	3	3	6
25	3	3	6
26	3	3	6
<b>jumlah</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>81</b>	<b>156</b>

### Analisis Data Hasil Validasi Kelayakan Modul Oleh Ahli Materi

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Soal} &= \text{Jumlah Butir Soal} \times \text{Responden} \\
 &= 26 \times 2 = 52 \\
 \text{Skor Minimum} &= \text{Skor Terendah} \times \text{Jumlah Soal} \\
 &= 1 \times 52 = 52 \\
 \text{Skor Maksimum} &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Soal} \\
 &= 4 \times 52 = 208 \\
 \text{Rentang} &= \text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah} \\
 &= 208 - 52 = 156 \\
 \text{Jumlah Kategori} &= 4 \\
 \text{Panjang Kelas Interval (P)} &= \text{Rentang} : \text{Jumlah Kategori} \\
 &= 156 : 4 \\
 &= 39
 \end{aligned}$$

Jadi Kriteria Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Materi adalah:

Nilai	Kategori Penilaian	Skor	Hasil
4	Sangat Layak	$(S_{\min} + 3p) \leq S \leq S_{\max}$ $52 + 3(39) \leq S \leq 208$	$169 \leq S \leq 208$
3	Layak	$(S_{\min} + 2p) \leq S \leq S_{\min} + (3p-1)$ $52 + 2(39) \leq S \leq 52 + \{3(39)-1\}$	$130 \leq 156 \leq 168$
2	Kurang Layak	$(S_{\min} + p) \leq S \leq S_{\min} + (2p-1)$ $52 + 39 \leq S \leq 52 + \{2(39)-1\}$	$91 \leq S \leq 129$
1	Tidak Layak	$S_{\min} \leq S \leq S_{\min} + (p-1)$ $52 \leq S \leq 52 + (39-1)$	$52 \leq S \leq 90$

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Skor yang didapat} &= (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) + (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) + (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) + (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) \\
 &= (4 \times 3) + (3 \times 46) + (2 \times 3) + (1 \times 0) \\
 &= 12 + 138 + 6 + 0 \\
 &= 156
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Hasil Presentase (\%)} &= \frac{\text{SkorHasil}}{\text{SkorMaks}} \times 100\% \\
 &= \frac{156}{208} \times 100\% \\
 &= 75 \% (\text{Layak})
 \end{aligned}$$

**Presentase Hasil:**

1. Presentase Kelas 4  $= \frac{3}{52} \times 100\% = 5,77 \%$
2. Presentase Kelas 3  $= \frac{46}{52} \times 100\% = 88,46 \%$
3. Presentase Kelas 2  $= \frac{3}{52} \times 100\% = 5,77 \%$
4. Presentase Kelas 1  $= \frac{0}{52} \times 100\% = 0 \%$

No	Kriteria Penilaian	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
1	Sangat Layak	3	5,77 %
2	Layak	46	88,46 %
3	Kurang Layak	3	5,77 %
4	Tidak Layak	0	0 %
	<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100 %</b>



### Hasil Validasi Kelayakan Modul Oleh Ahli Media

No. Item Soal	Skor dari Ahli Media	Jumlah
<b>Aspek Fungsi dan Manfaat Media</b>		
1	4	4
2	3	3
3	3	3
4	3	3
5	2	2
6	4	4
<b>Jumlah</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
<b>Aspek Karakteristik Tampilan Modul</b>		
7	4	4
8	4	4
9	4	4
10	3	3
11	3	3
12	3	3
13	3	3
14	3	3
15	2	2
<b>Jumlah</b>	<b>29</b>	<b>29</b>
<b>Aspek Karakteristik Modul Sebagai Media</b>		
16	3	3
17	3	3
18	3	3
19	3	3
20	4	4
21	3	3
22	4	4
23	3	3
24	3	3
25	3	3
<b>Jumlah</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>80</b>

### Analisis Data Hasil Validasi Kelayakan Modul Oleh Ahli Media

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Soal} &= \text{Jumlah Butir Soal} \times \text{Responden} \\
 &= 25 \times 1 = 25 \\
 \text{Skor Minimum} &= \text{Skor Terendah} \times \text{Jumlah Soal} \\
 &= 1 \times 25 = 25 \\
 \text{Skor Maksimum} &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Soal} \\
 &= 4 \times 25 = 100 \\
 \text{Rentang} &= \text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah} \\
 &= 100 - 25 = 75 \\
 \text{Jumlah Kategori} &= 4 \\
 \text{Panjang Kelas Interval (P)} &= \text{Rentang} : \text{Jumlah Kategori} \\
 &= 75 : 4 \\
 &= 18,75 \\
 &= 19
 \end{aligned}$$

Jadi Kriteria Penilaian Kelayakan Modul oleh Ahli Media adalah:

Nilai	Kategori Penilaian	Skor	Hasil
4	Sangat Layak	$(S_{min} + 3p) \leq S \leq S_{max}$ $25 + 3(19) \leq S \leq 100$	$82 \leq S \leq 100$
3	Layak	$(S_{min} + 2p) \leq S \leq S_{min} + (3p-1)$ $25 + 2(19) \leq S \leq 25 + \{3(25)-1\}$	$63 \leq 80 \leq 81$
2	Kurang Layak	$(S_{min} + p) \leq S \leq S_{min} + (2p-1)$ $25 + 19 \leq S \leq 25 + \{2(19)-1\}$	$44 \leq S \leq 62$
1	Tidak Layak	$S_{min} \leq S \leq S_{min} + (p-1)$ $25 \leq S \leq 25 + (19-1)$	$25 \leq S \leq 43$

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Skor yang didapat} &= (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) + (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) + (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) + (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) \\
 &= (4 \times 7) + (3 \times 16) + (2 \times 2) + (1 \times 0) \\
 &= 28 + 48 + 4 + 0 \\
 &= 80
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Hasil Presentase (\%)} &= \frac{\text{SkorHasil}}{\text{SkorMaks}} \times 100\% \\
 &= \frac{80}{100} \times 100\% \\
 &= 80 \% (\text{Layak})
 \end{aligned}$$

**Presentase Hasil:**

5. Presentase Kelas 4  $= \frac{7}{25} \times 100\% = 28 \%$
6. Presentase Kelas 3  $= \frac{16}{25} \times 100\% = 64 \%$
7. Presentase Kelas 2  $= \frac{2}{25} \times 100\% = 8 \%$
8. Presentase Kelas 1  $= \frac{0}{25} \times 100\% = 0 \%$

No	Kriteria Penilaian	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
1	Sangat Layak	7	28 %
2	Layak	16	64 %
3	Kurang Layak	2	8 %
4	Tidak Layak	0	0 %
	<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

### Hasil Validasi Kelayakan Modul Oleh Responden (Siswa)

No	Skor untuk item no																				Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	65
2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	3	3	64
4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	64
5	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	62
6	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	62
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	69
8	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	72
9	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	70
10	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	71
11	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	62
12	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	66
13	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	64
14	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	67
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	2	4	3	61
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	55
17	4	3	4	3	2	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	60
18	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	49
19	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	66
20	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	71
21	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	53
22	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	3	2	3	3	4	1	2	2	3	3	57
23	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	68
24	4	3	3	2	1	1	4	2	1	2	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	57
25	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	68
26	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	58
27	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	74
28	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	61
29	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	65
30	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	4	2	2	2	3	2	2	54
31	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	63
32	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	64
34	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	62
35	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1	62

### Analisis Data Hasil Validasi Kelayakan Modul Oleh Responden (Siswa)

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Soal} &= \text{Jumlah Butir Soal} \times \text{Responden} \\
 &= 20 \times 35 = 700 \\
 \text{Skor Minimum} &= \text{Skor Terendah} \times \text{Jumlah Soal} \\
 &= 1 \times 700 = 700 \\
 \text{Skor Maksimum} &= \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah Soal} \\
 &= 4 \times 700 = 2800 \\
 \text{Rentang} &= \text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah} \\
 &= 2800 - 700 = 2100 \\
 \text{Jumlah Kategori} &= 4 \\
 \text{Panjang Kelas Interval (P)} &= \text{Rentang} : \text{Jumlah Kategori} \\
 &= 2100 : 4 \\
 &= 525
 \end{aligned}$$

Jadi Kriteria Penilaian Kelayakan Modul oleh Siswa adalah:

Nilai	Kategori Penilaian	Skor	Hasil
4	Sangat Layak	$(S_{\min} + 3p) \leq S \leq S_{\max}$ $700 + 3(700) \leq S \leq 2800$	$2275 \leq S \leq 2800$
3	Layak	$(S_{\min} + 2p) \leq S \leq S_{\min} + (3p-1)$ $700 + 2(700) \leq S \leq 700 + \{3(700)-1\}$	$1750 \leq 2226 \leq 2274$
2	Kurang Layak	$(S_{\min} + p) \leq S \leq S_{\min} + (2p-1)$ $700 + 525 \leq S \leq 700 + \{2(525)-1\}$	$1225 \leq S \leq 1749$
1	Tidak Layak	$S_{\min} \leq S \leq S_{\min} + (p-1)$ $700 \leq S \leq 700 + (525-1)$	$700 \leq S \leq 1224$

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Skor yang didapat} &= (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) + (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) + (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) + (\text{Kategori} \times \text{Hasil}) \\
 &= (4 \times 237) + (3 \times 361) + (2 \times 93) + (1 \times 9) \\
 &= 948 + 1083 + 186 + 9 \\
 &= 2226
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Hasil Presentase (\%)} &= \frac{\text{SkorHasil}}{\text{SkorMaks}} \times 100\% \\
 &= \frac{2226}{2800} \times 100\% \\
 &= 79,5 \% \text{ (Layak)}
 \end{aligned}$$

**Presentase Hasil:**

9. Presentase Kelas 4  $= \frac{237}{700} \times 100\% = 33,86 \%$
10. Presentase Kelas 3  $= \frac{361}{700} \times 100\% = 51,57 \%$
11. Presentase Kelas 2  $= \frac{93}{700} \times 100\% = 13,28 \%$
12. Presentase Kelas 1  $= \frac{9}{700} \times 100\% = 1,29 \%$

No	Kriteria Penilaian	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif
1	Sangat Layak	237	33,86 %
2	Layak	361	51,57 %
3	Kurang Layak	93	13,28 %
4	Tidak Layak	9	1,29 %
	<b>Total</b>	<b>700</b>	<b>100 %</b>

# **LAMPIRAN 6**

Uji Efektivitas Modul  
(Nilai *Pretest* dan *Posttest*)

**Daftar Nilai *Pretest* dan *Posttest* Mata Pelajaran  
Melaksanakan Pelayanan Prima dengan Pengembangan  
Modul Melaksanakan Pelayanan Prima  
di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara**

<b>Responden</b>	<b><i>Pretest</i></b>	<b><i>Posttest</i></b>	<b><i>Absolut Gain</i></b>
1	72	84	12
2	76	100	24
3	64	88	24
4	52	92	40
5	60	96	36
6	64	92	28
7	44	92	48
8	60	100	40
9	64	84	20
10	72	100	28
11	60	92	32
12	68	100	32
13	64	100	36
14	64	100	36
15	72	92	20
16	64	100	36
17	72	100	28
18	72	100	28
19	60	100	40
20	64	96	32
21	68	100	32
22	56	88	32
23	52	92	40
24	76	84	8
25	60	92	32
26	60	92	32
27	56	84	28
28	52	100	48
29	64	100	36
30	72	100	28
31	72	100	28
32	76	100	24
33	64	92	28
34	60	96	36
35	60	96	36
Jumlah	2236	3324	1088
Rerata	63,88571	94,97143	31,08571

*Absolut Gain (G)* = skor *posttest* – skor *pretest*  
 Contoh: G1 = 84 – 72  
 = 12 dan seterusnya



$$\begin{aligned}
 \text{normalizedgain} < g > &= \frac{\bar{X}_{\text{posttest}} - \bar{X}_{\text{pretest}}}{\bar{X}_{\text{max ideal}} - \bar{X}_{\text{pretest}}} \\
 &= \frac{93,97 - 63,88}{100 - 63,88} \\
 &= \frac{30,09}{36,12} \\
 &= 0,83
 \end{aligned}$$

Demikian nilai skor gain ternormalisasi termasuk kriteria “tinggi” karena berada diantara  $(g) \geq 0,7$

**Descriptive Statistics**

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean		Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Statistic
Pretest	35	32	44	76	2236	63.89	1.296	7.669	58.810
Posttest	35	16	84	100	3324	94.9714	.94690	5.60192	31.382
Valid N (listwise)	35								

# **LAMPIRAN 7**

## **Dokumentasi**



Gambar 1. Uji Kelayakan Modul



Gambar 2. Pembelajaran Menggunakan Modul  
Melaksanakan Pelayanan Prima



Gambar 3. Pengambilan Nilai *PreTest*



Gambar 4. Pengambilan Nilai *Posttest*



Gambar 4. Siswa Kelas XI Tata Boga

# **LAMPIRAN 8**

## **Surat Ijin Penelitian**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
**FAKULTAS TEKNIK**

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281

Telp. (0274) 586168 psw. 276.289.292 (0274) 586734 Fax (0274) 586734

website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: [ft@uny.ac.id](mailto:ft@uny.ac.id) ; [teknik@uny.ac.id](mailto:teknik@uny.ac.id)



Certificate No. QSC 00592

Nomor : 1308/H34/PL/2014

28 April 2014

Lamp. : -

Hal : Ijin Penelitian

Yth.

- 1 . Gubernur DIY c.q. Ka. Biro Adm. Pembangunan Setda DIY
- 2 . Gubernur Provinsi Jawa Tengah c.q. Ka. Bappeda Provinsi Jawa Tengah
- 3 . Bupati Kabupaten Jepara c.q. Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Jepara
- 4 . Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda , dan Olahraga Provinsi Jawa Tengah
- 5 . Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda , dan Olahraga Kabupaten Jepara
- 6 . Kepala SMK Negeri 1 Batealit Jepara

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Pengembangan Modul Melaksanakan Pelayanan Prima di SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Lokasi
1	Rizana Failasufa	10511241014	Pend. Teknik Boga - SI	SMK Negeri 1 Batealit Jepara

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu :

Nama : Wika Rinawati, M.Pd.

NIP : 19760424 200112 2 002

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai April 2014 s/d Selesai.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.



Wakil Dekan I

Dr. Sonaryo Soenarto

NIP. 19580630 198601 1 0019

Tembusan :

Ketua Jurusan





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT  
(BADAN KESBANGLINMAS)

Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta - 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 07 Mei 2014

Nomor : 074 / 1223 / Kesbang / 2014  
Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian

Kepada Yth. :  
Gubernur Jawa Tengah  
Up. Kepala Badan Penanaman Modal Daerah  
Provinsi Jawa Tengah

Di  
SEMARANG

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Teknik UNY  
Nomor : 1308 / H34 / PL / 2014  
Tanggal : 28 April 2014  
Perihal : Ijin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : " PENGEMBANGAN MODUL MELAKSANAKAN PELAYANAN PRIMA DI SMK NEGERI 1 BATEALIT KABUPATEN JEPARA ", kepada:

Nama : RIZANA FAILASUFA  
NIM : 105112410014  
Prodi/Jurusan : Pendidikan Teknik Boga  
Fakultas : Teknik UNY  
Lokasi : SMK Negeri 1 Batealit Kabupaten Jepara, Jawa Tengah  
Waktu : April s/d Juni 2014

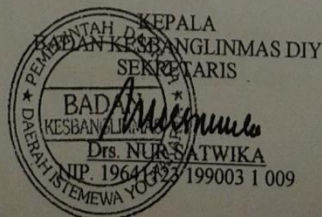
Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset / penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset / penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset / penelitian dimaksud;
3. Melaporkan hasil riset / penelitian kepada Badan Kesbanglinmas DIY.

Rekomendasi Ijin Riset / Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);
2. Dekan Fakultas Teknik UNY;
3. Yang bersangkutan.



**PEMERINTAH KABUPATEN JEPARA**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Jl. Pattimura No. 4 Telp. (0291) 592478, Fax (0291) 592478  
**JEPARA 59416**

SURAT REKOMENDASI RESEARCH / SURVEY

Nomor : 072/1202

Berdasarkan surat dari Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Nomor 1308/H34/PL/2014 tanggal 28 April 2014 tentang Permohonan Ijin Penelitian, maka dengan ini diberikan ijin penelitian kepada :

1. Nama : **RIZANA FAILASUFA**
2. Pekerjaan : Mahasiswa
3. NIM : 10511241014
4. Alamat : Desa Bawu Rt 09 Rw 02 Kec. Batealit Kab.Jepara
5. Penanggung jawab : Dr. Sunaryo Soenarto
6. Maksud dan tujuan : Untuk melakukan Penelitian guna penyusunan skripsi dengan research/survey judul:

*"PENGEMBANGAN MODUL MELAKSANAKAN PELAYANAN  
PRIMA DI SMK NEGERI I BATEALIT KABUPATEN JEPARA"*

7. Lokasi : Kabupaten Jepara

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan research/survey tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas Pemerintah;
2. Sebelum melaksanakan research/survey langsung kepada responden harus terlebih dahulu melaporkan kepada Penguasa Wilayah setempat;
3. Setelah reseach/survey selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada BAPPEDA Kabupaten Jepara;
4. *Surat Rekomendasi research/survey ini berlaku tanggal 28 Mei 2014 s/d 28 Agustus 2014;*

Dikeluarkan di : Jepara  
Pada tanggal : 8 Mei 2014

An.KEPALA BAPPEDA KABUPATEN JEPARA  
KEPUBAGTU UPT LITBANG



Tembusan :

1. Ka. Bakesbangpollinmas Kab. Jepara;
2. Ka. Dinas/Instansi yang terkait dalam penelitian ini;
3. Arsip.